

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Departamento de Periodismo II



**TESIS DOCTORAL**

**La especialización periodística como herramienta estratégica  
en la comunicación de catástrofes**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

**Marcos Mayo Cubero**

Director

**Javier Fernández del Moral**

**Madrid, 2017**

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO II



TESIS DOCTORAL:

LA ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA  
COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA  
EN LA COMUNICACIÓN DE CATÁSTROFES

Autor:  
D. Marcos Mayo Cubero

Director:  
Prof. Dr. D. Javier Fernández Del Moral  
Catedrático de Periodismo Especializado  
Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid

Madrid, MMXV



## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los encuestados y directores de medios de comunicación que han colaborado en esta investigación por su ayuda desinteresada y por la entrega de su preciado tiempo para aportar su conocimiento y experiencia.

A mi director de tesis, Javier Fernández Del Moral, por dejarme madurar y crecer con libertad. Por enderezar el camino cuando todo se torcía, siempre con buen humor y palabras certeras.

A Ángel Ibáñez por su ayuda impagable, su ánimo constante y sus valiosos consejos.

A toda mi familia porque esta tesis doctoral tiene un poco de los Mayo y un poco de los Cubero. En especial, a mis padres y a mi hermana, por su apoyo incondicional y comprensión total desde que comencé esta aventura del doctorado en 2008 y por estar siempre a mi lado. Os quiero.

A mis abuelos, Segunda, Germán y Mariandrea, por los ratos que esta tesis me ha quitado de compartir con vosotros. Y muy especialmente, al capitán, a Poti, que estará muy orgulloso, lo sé. Sirva para vosotros este pequeño y humilde homenaje. Os quiero.

A Rebeca, por sus ánimos, por su entusiasmo y porque desde el principio tuvo claro que este proyecto vería la luz. Gracias.

A todos mis amigos por su ayuda y por las cañas, risas y tiempo que esta tesis os ha robado. Prometo recompensaros.

A Sergio Valera porque él sabe que no miento cuando digo que parte de esto es suyo, por ser el mejor compañero de viaje y porque nos debemos un buen chuletón. Lo conseguimos, amigo.

Y a aquellos que dijeron que esta tesis doctoral era imposible, porque ellos me marcaron el camino.



## ÍNDICE

### PARTE I

#### RESUMEN/ABSTRACT (8/9)

#### CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO

- 1.1 INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (11)
  - 1.1.1 ENCUESTA ONLINE (13)
  - 1.1.2 ESTUDIO DE CASO: EL TERREMOTO DE LORCA DE 2011
    - 1.1.2.1 ESTUDIO DE PRENSA (14)
    - 1.1.2.2 ANÁLISIS DE CONTENIDO (15)
- 1.2 OBJETIVOS GENERALES (16)
  - 1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (17)
- 1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN (18)
- 1.4 JUSTIFICACIÓN (19)
- 1.5 CONTEXTO (21)
- 1.6 ESTRUCTURA DE LA TESIS DOCTORAL (22)

#### CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

- 2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS (25)
- 2.2 BASES DE DATOS Y PALABRAS CLAVE (26)
- 2.3 APROXIMACIÓN A LA COMUNICACIÓN DEL RIESGO (28)
  - 2.3.1 MEDIOS Y COMUNICACIÓN DEL RIESGO (32)
  - 2.3.2 COMUNICACIÓN DEL RIESGO EN LAS ORGANIZACIONES (41)
- 2.4 COMUNICACIÓN DE CRISIS (43)
  - 2.4.1 FASES DE UNA CRISIS (45)
- 2.5 MEDIOS Y TEORÍA DE LA GLOBALIZACIÓN (47)
- 2.6 CRONOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN COMUNICACIÓN DE CATÁSTROFES (51)
- 2.7 CATÁSTROFES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL (52)
- 2.8 COBERTURA DE CATÁSTROFES EN LA ERA DE INTERNET (54)

## **PARTE II**

### **CAPÍTULO 3: CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN**

- 3.1 APROXIMACIÓN A LOS CONCEPTOS DE CATÁSTROFE, DESASTRE, CRISIS, ACCIDENTE Y EMERGENCIA (58)
- 3.2 NIVELES DE CATÁSTROFE (64)
- 3.3 CONSECUENCIAS DE LOS DESASTRES NATURALES (65)
- 3.4 VULNERABILIDAD EN LAS CATÁSTROFES (66)
- 3.5 PERIODISMO Y VULNERABILIDAD (69)
  - 3.5.1 REFLEXIONES PARA EL FUTURO (72)

### **CAPÍTULO 4: MARCO NORMATIVO**

- 4.1 RESPONSABILIDAD INFORMATIVA DEL ESTADO (74)
- 4.2 LEY DE PROTECCIÓN CIVIL EN ESPAÑA (76)
- 4.3 PLANES DE EMERGENCIA ESPECIALES (79)
  - 4.3.1 ANÁLISIS DEL RIESGO (80)
  - 4.3.2 CATÁLOGO DE MEDIOS Y RECURSOS (81)
  - 4.3.3 TIPIFICACIÓN DE SITUACIONES (81)
  - 4.3.4 PLAN BÁSICO DE EMERGENCIA NUCLEAR (82)
- 4.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PLANES DE EMERGENCIAS (84)

### **CAPÍTULO 5: ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y CATÁSTROFES**

- 5.1 APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE PERIODISMO ESPECIALIZADO (87)
  - 5.1.1 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA EN CATÁSTROFES(93)
- 5.2 PERIODISMO ESPECIALIZADO EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA (95)
  - 5.2.1 ESPECIALIZACIÓN EN CATÁSTROFES: ESTUDIO COMPARADO DEL CASO ESPAÑOL Y ANGLOSAJÓN (97)
    - 5.2.1.1 PROPUESTA PARA UNA ASIGNATURA EN ESPECIALIZACIÓN DE CATÁSTROFES (101)
- 5.3 AUTORREGULACIÓN Y COBERTURA MEDIÁTICA (103)
  - 5.3.1 CÓDIGOS ÉTICOS Y DEONTOLÓGICOS (106)
  - 5.3.2 SEMINARIOS, JORNADAS Y LABORATORIOS DE PERIODISMO (110)
- 5.4 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA EN LOS MEDIOS (113)
  - 5.4.1 RELATO ESPECIALIZADO EN LAS CATÁSTROFES (115)
  - 5.4.2 NOTICIAS SÚBITAS: LA CATÁSTROFE COMO TRAGEDIA (117)
  - 5.4.3 PROBLEMAS PSICOSOCIALES (120)
  - 5.4.4 REFLEXIONES PRÁCTICAS (122)

### **PARTE III**

## **CAPÍTULO 6: METODOLOGÍA Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- 6.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: ENCUESTA ONLINE (126)
  - 6.1.1 POBLACIÓN Y MUESTRA (127)
  - 6.1.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO (133)
  - 6.1.3 DESARROLLO METODOLÓGICO (135)
  - 6.1.4 TASA DE RESPUESTA (137)
  - 6.1.5 FIABILIDAD Y VALIDEZ (139)
- 6.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: ENCUESTA ONLINE
  - 6.2.1 PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN (141)
  - 6.2.2 SEGUNDA PARTE: DATOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA COBERTURA INFORMATIVA DE LAS CATÁSTROFES, CRISIS Y EMERGENCIAS (153)
  - 6.2.3 TERCERA PARTE: DATOS RELACIONADOS CON LA ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y LA FORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN DE CATÁSTROFES (175)
  - 6.2.4 CUARTA PARTE: DATOS RELATIVOS A LA COBERTURA MEDIÁTICA Y A LA COMUNICACIÓN PÚBLICA INSTITUCIONAL DE LAS CATÁSTROFES Y CRISIS RECIENTES OCURRIDAS EN ESPAÑA (184)
- 6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DE CASO DEL TERREMOTO DE LORCA DE 2011
  - 6.3.1 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE PRENSA (193)
  - 6.3.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DE PRENSA
    - 6.3.2.1 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA PORTADA (196)
    - 6.3.2.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA NOTICIA (198)
    - 6.3.2.3 ANÁLISIS TEXTUAL SEMÁNTICO (199)
  - 6.3.3 METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE LAS PONENCIAS DE PERIODISTAS (205)
  - 6.3.4 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS PONENCIAS
    - 6.3.4.1 FUENTES OFICIALES (207)
    - 6.3.4.2 DAÑOS PERSONALES (209)
    - 6.3.4.3 COBERTURA PRIMERAS 24 HORAS (210)
    - 6.3.4.4 REDES SOCIALES (212)
    - 6.3.4.5 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y LECCIONES APRENDIDAS (213)
    - 6.3.4.6 SENSACIONALISMO (215)
    - 6.3.4.7 AUTORREGULACIÓN Y ÉTICA (216)
    - 6.3.4.8 PERIODISMO DENUNCIA (218)



## **CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

### **7.1 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS**

- 7.1.1 PERFIL TIPO DE REDACCIÓN (220)
- 7.1.2 ESPECIALIZACIÓN EN MEDIOS Y PERIODISTAS (221)
- 7.1.3 FUENTES DE INFORMACIÓN MÁS EMPLEADAS (223)
- 7.1.4 CONFIANZA EN LAS FUENTES DE INFORMACIÓN (224)
- 7.1.5 USO PARTICULAR DE LAS REDES SOCIALES (225)
- 7.1.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS MEDIOS (226)
- 7.1.7 VALORACIÓN DE LAS COBERTURAS PERIODÍSTICAS E INSTITUCIONAL EN LAS CRISIS ANALIZADAS (227)
- 7.1.8 LECCIONES APRENDIDAS POR LOS PERIODISTAS EN EL TERREMOTO DE LORCA DE 2011 (229)

### **7.2 REFLEXIÓN GENERAL (233)**

## **BIBLIOGRAFÍA GENERAL (239)**

## **ÍNDICE DE TABLAS (257)**

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS (258)**

## **ANEXOS (260)**

PRIMER MODELO DE EMAIL (260)

SEGUNDO MODELO DE EMAIL (261)

INTRODUCCIÓN ENCUESTA ONLINE (262)

TRANSCRIPCIÓN DE LAS JORNADAS “LORCA RESILIENTE” (263)

ENCUESTA ONLINE Y RESULTADOS PORCENTUALES (282)



## RESUMEN

La cobertura de una catástrofe es sin duda uno de los mayores desafíos a los que se puede enfrentar un periodista. En pocas ocasiones es tan manifiesto que una información veraz, rigurosa y responsable colabora en salvar vidas y minimizar daños. Pero el grado de especialización periodística en este ámbito está muy lejos de ser equivalente con esa indudable relevancia social. Esta investigación exploratoria ha descrito y analizado la especialización de medios y periodistas en la cobertura informativa de las catástrofes, crisis y emergencias. Los datos analizados proceden de una encuesta cuantitativa realizada a 30 directores de los medios españoles más importantes en prensa, televisión, radio y prensa digital. Se ha completado la investigación con un estudio de caso del Terremoto de Lorca de 2011. Por medio de una triangulación de técnicas cuantitativas y cualitativas se ha estudiado la cobertura de los diarios El País y El Mundo y se ha analizado las experiencias de ocho periodistas que participaron en la cobertura periodística de la tragedia lorquina. Los resultados de la encuesta han sido contundentes: el 82,5% de los directores considera que la cobertura de catástrofes es un área de especialización periodística con características particulares y un relato informativo propio. Sin embargo, se detecta una escasa especialización en las redacciones: el 73,9% de los medios no cuenta con ningún periodista especializado. Una especialización periodística que procede de la experiencia acumulada y de la formación complementaria. Los directores opinan que los idiomas son imprescindibles (69,6%), así como la formación técnica, sanitaria, legal, en protección civil y psicológica. La relación con las fuentes, en un escenario caótico y dramático, también presenta enormes dificultades para el trabajo periodístico: las más utilizadas son la Policía, Guardia Civil, Cruz Roja y UME (86,9%). A continuación se sitúan las víctimas y afectados (78,3%), por encima incluso de las fuentes de la Administración Pública que han perdido presencia en el relato informativo. En cuanto al grado de confianza, los resultados son significativos porque los directores otorgan la misma credibilidad a las víctimas como fuente de información que al Gobierno, sugiriendo un grave descrédito de las fuentes de la Administración Pública. El ejemplo más reciente fue la comunicación pública del Gobierno durante la Crisis del Ébola de 2014: el 60,9% de los directores considera que fue mala o muy mala. Los errores identificados por los directores fueron la mala portavocía (65,2%), los mensajes contradictorios (52,1%), la descoordinación informativa (47,8%) y la utilización partidista de la crisis (30,4%). Los encuestados también han evaluado la comunicación pública del Gobierno en la Crisis de la Bacteria E.Coli de 2011 y el Incendio de Guadalajara de 2005. Además se ha analizado la irrupción de las redes sociales en la comunicación de emergencias, por medio del caso del Terremoto de Lorca, la primera gran catástrofe en España narrada a través de internet. El enfoque de la investigación es novedoso e integral porque se han analizado datos sobre medios y periodistas, pero además se ha introducido la visión de la comunicación pública institucional de los Gabinetes de Prensa. Finalmente, hemos concluido que sólo desde una concepción especializada, el periodista puede ofrecer una información contextualizada, global y responsable que cumpla los criterios éticos y contribuya a la reducción de la vulnerabilidad en las catástrofes.

## ABSTRACT

The coverage of a disaster is certainly one of the biggest challenges for a journalist. In few other situations it is more evident that true, rigorous and reliable information helps save lives and minimize damage. But the degree of journalistic expertise in this area is far from being equivalent to its undoubted social relevance. This exploratory study has described and analyzed the specialization of Spanish media and journalists in covering disasters, crisis and emergencies. The data under analysis comes from a quantitative survey made to 30 editors in chief from the most important Spanish press, television, radio and digital media. To complete the research, a case study of the earthquake in Lorca (Murcia) 2011 was also conducted. Through quantitative and qualitative techniques it studies the journalistic coverage of El País and El Mundo and it analyzes the experiences of eight journalists who were directly involved in the news coverage of the Lorca tragedy. The survey results are striking: 82.5% of editors believe that coverage of disasters is an area of journalistic expertise with particular characteristics and its own news narrative. However, little specialization in newsrooms is identified: 73.9% of the consulted media do not have any specialized journalist. A journalistic expertise that comes from accumulated experience and further training. The editors believe that languages are essential (69.6 %), as well as technical training, health, legal, and psychological protection. The relationship with sources, in chaotic and dramatic scenery, presents enormous challenges for journalistic work: the most used are the Police, Guardia Civil, Red Cross and UME (86.9 %). Followed by victims and those affected (78.3 %) who are used more than government sources, which have lost presence in the news story. Regarding the degree of trust in sources of information in situations of crisis, the results are relevant because they show that editors give the same degree of trust to victims as the Government in any of the three levels: local, regional and state. That suggests a serious discredit of institutional sources. The most recent example was the Spanish Government's communicational management of the Ebola Crisis in 2014: 60.9% of editors believes that public communication was poor or very poor. The errors identified by the editors were an inappropriate job by the spokesperson (65.2 %), contradictory messages (52.1 %), lack of informative coordination (47.8 %) and the political use of the crisis (30.4 %). Respondents have also evaluated the public communication of the Spanish Government in the E Coli Bacteria Crisis in 2011 and the Fires of Guadalajara in 2005. We also reported Social Media burst in emergency communication. We focused on the case study of the earthquake in Lorca, the first great disaster in Spain covered in the Internet. The approach is original, innovative and global because the research has integrated data from media, journalists, in addition to introducing the view of public communication from institutional Press offices. Finally, we have concluded that only from a specialized standpoint, can the journalist provides contextualized, comprehensive and reliable information that meets ethical criteria and may contribute towards reducing vulnerability in disasters.



## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO

### 1.1 INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis doctoral tiene como objetivo describir y analizar la gestión informativa de los medios de comunicación en las catástrofes, crisis y emergencias. En concreto, se estudia la especialización periodística de los periodistas y de los medios generalistas de alcance nacional en España en la cobertura informativa de las catástrofes. La investigación se enmarca dentro del ámbito de la Comunicación del Riesgo, un área de análisis enfocada en los riesgos, sus procesos comunicativos y sus efectos en la audiencia.

Nos planteamos el diseño de una aproximación exploratoria al fenómeno investigado porque no existen prácticamente investigaciones previas específicas sobre nuestro objeto de estudio. En el corpus analizado sí se han detectado investigaciones relacionadas con el campo de investigación que han servido como base para la construcción de este trabajo. El objetivo de los trabajos exploratorios es aumentar el grado de conocimiento en fenómenos relativamente desconocidos en los que existen escasas piezas de teorías independientes, inconexas y poco estructuradas. Las investigaciones exploratorias se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, así como poseer un carácter más amplio y disperso (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 60). En líneas generales, determinan tendencias, plantean futuras hipótesis, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más específicas y profundas en alguno de sus aspectos concretos (Dankhe, 1976, pág. 412).

No obstante, es inevitable que en algunos puntos de este tipo de trabajos aparezcan también características propias de otros tipos de estudios considerados como descriptivos, correlacionales o explicativos (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 92) En este sentido, una revisión exhaustiva de la experimentación previa en el campo de estudio, aunque no siempre relacionada específicamente con nuestro problema de investigación, nos reafirmó en que el enfoque exploratorio era el más adecuado para esta tesis doctoral.

*Un estudio con el suficiente grado de flexibilidad e incluso indefinición, para ver, a través de las respuestas que obtuviésemos, no sólo una radiografía exacta o realista de los Gabinetes (...) sino también una indagación de estados de ánimo gracias a los cuales el correspondiente encargado interpretaba subjetivamente nuestras preguntas y las respondía probablemente más concordándolas con un “deber ser” que con un “ser en realidad”. Ello también nos proporcionaba una pauta de reflexión, puesto que podía inducirse de las propias respuestas un afán por llegar a ser de un determinado modo, o, en ocasiones, una dolida crítica de lo que “todavía no era”. Esto explica que, en el conjunto de la encuesta, alguno de los respondientes cayesen en ciertas contradicciones, según estuviese su ánimo subjetivo ante la lectura de uno u otro punto de lo que se les preguntaba (Enebral, 2001, pág. 125)*

De acuerdo a esa necesaria flexibilidad metodológica, hemos diseñado una combinación de técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas. La triangulación de todas ellas permite integrar y contrastar los datos para construir una visión global, exhaustiva y profunda del problema de investigación. Destacaremos que el núcleo del experimento es la encuesta online a directores de medios, ya que es la parte que nos ha suministrado el mayor volumen de datos para el análisis. En la Tabla 1 se detallan las características generales de esta técnica.

**Tabla 1. Técnica de investigación: encuesta online**

<b>Enfoque de la investigación</b>	Exploratorio
<b>Método</b>	Cuantitativo
<b>Técnica</b>	Encuesta online
<b>Universo</b>	Medios generalistas alcance nacional
<b>Muestra</b>	Directores de 30 medios
<b>Tipos de medios</b>	Prensa, tv, radio y prensa digital
<b>Método de muestreo</b>	Muestreo por conveniencia
<b>Fecha del trabajo de campo</b>	13 abril – 13 julio de 2015

Fuente: Elaboración propia

Aunque imprescindible, el análisis cuantitativo es insuficiente para obtener un conocimiento integral y completo del fenómeno estudiado, por ello, es necesario complementarlo con una visión cualitativa. Sin esta perspectiva complementaria, la investigación reflejaría datos, cifras, tablas y gráficos, útiles y esenciales, pero limitados en el conocimiento profundo del problema de investigación (Bardin, 1986). Así, hemos desarrollado otras técnicas de investigación complementarias relacionadas con el estudio de caso del Terremoto de Lorca de 2011. En concreto, un estudio de prensa con un índice de carácter cualitativo y otro cuantitativo que miden el tratamiento de la noticia en los dos diarios de mayor difusión en España. Además, se ha realizado un análisis de contenido cualitativo basado en una observación pormenorizada, exhaustiva y científica de las experiencias de ocho periodistas que cubrieron la catástrofe de Lorca (Ruiz Olabuénaga & Ispizua, 1989, pág. 80). Estas técnicas vienen a complementar y a enriquecer los resultados obtenidos de la explotación de los datos generados por la encuesta online a directores de medios. En la Tabla 2, se detalla las características del estudio de caso.

**Tabla 2. Técnica de investigación: estudio de caso del Terremoto de Lorca**

<b>Enfoque de la investigación</b>	Exploratorio
<b>Método</b>	Cuantitativo y cualitativo
<b>Técnicas</b>	Estudio de prensa y análisis de contenido

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, los materiales analizados proceden de tres fuentes distintas. Cada una de ellas representa uno de los tres niveles en los que se desarrolla el proceso periodístico en la cobertura informativa de las catástrofes: medios de comunicación, periodistas y Gabinetes de Prensa institucionales. La combinación de diferentes técnicas de investigación permite compensar las fortalezas y las debilidades de cada una de las distintas metodologías aplicadas.

### 1.1.1 ENCUESTA ONLINE

Tras evaluar cuidadosamente diferentes factores como la naturaleza del objeto de estudio, nuestros objetivos de investigación y nuestros recursos económicos, humanos y temporales decidimos que la técnica idónea más idónea para el trabajo de campo de naturaleza cuantitativa era la encuesta.

Puesto que nuestra población de estudio son los medios generalistas de alcance nacional en España, se ha diseñado una muestra no probabilística intencional. La figura que representa a cada una de las empresas periodísticas seleccionadas es su director y máximo responsable informativo. Así se ha generado un censo de 30 medios de cuatro soportes: prensa, televisión, radio y prensa digital. Consideramos que la muestra es exhaustiva puesto que engloba a la práctica totalidad de medios con estas características que existen en España: sentido generalista y alcance nacional. Es decir, muestra y población estudiada son prácticamente coincidentes.

Dirigimos la encuesta a los directores porque son los máximos responsables informativos de cada uno de los medios y su opinión es la más autorizada para las preguntas planteadas en el cuestionario. Es decir, sus respuestas reflejan la posición oficial del medio de comunicación en estas cuestiones. Aunque la posibilidad de dirigir la encuesta a una muestra probabilística de periodistas fue considerada inicialmente, desestimamos este diseño al valorar que los datos recogidos, aunque cuantitativamente hubieran sido mayores, cualitativamente hubieran tenido menos valor para nuestro objeto de estudio. En este sentido, consideramos que la perspectiva del periodista en la práctica real del oficio periodístico, en este tipo de situaciones, ya se recoge en el análisis de contenido de las ponencias del estudio de caso.



El cuestionario final aplicado a la muestra constaba de 32 preguntas divididas en cuatro apartados: datos generales del medio de comunicación, datos de coberturas especializadas en catástrofes, especialización periodística de los periodistas y valoración de las últimas catástrofes, crisis y emergencias ocurridas en España. En este último apartado, los directores evaluaron la gestión periodística y la comunicación pública del Gobierno en los casos del Terremoto de Lorca, la Crisis del Ébola, la Crisis de la bacteria E.Coli o Crisis de los Pepinos y el Incendio de Guadalajara. La encuesta combina preguntas de opción múltiple, cerradas y de escala Likert. El cuestionario estuvo alojado en el servidor de e-encuesta.com<sup>1</sup> durante tres meses, desde el 13 de abril al 13 de julio. La tasa de respuesta alcanzada del 76,66% fue altamente satisfactoria para los objetivos inicialmente planteados. Consideramos por tanto que los resultados son plenamente válidos y representativos. En el capítulo 6 se detalla en profundidad todos los aspectos relacionados con la metodología de la investigación.

### 1.1.2 ESTUDIO DE CASO: EL TERREMOTO DE LORCA DE 2011

#### 1.1.2.1 ESTUDIO DE PRENSA

Decidimos completar la investigación con un análisis de contenido cuantitativo y cualitativo de los dos diarios de mayor difusión en España, El País y El Mundo, sobre los artículos publicados entre el 12 y el 17 de mayo de 2011 acerca del Terremoto de Lorca. Hemos elegido este evento catastrófico por su actualidad y relevancia ya que es la última gran catástrofe acaecida en España y, en concreto, el terremoto que más daños materiales y humanos ha causado en los últimos 50 años.

Para cuantificar la relevancia de la cobertura periodística hemos empleado dos índices. Uno cualitativo que mide el porcentaje de espacio que ocupa la noticia en la portada y otro cuantitativo que mide la superficie redaccional dedicada a la noticia. Con estos indicadores hemos realizado una valoración descriptiva para conocer el funcionamiento temporal de la noticia, la magnitud máxima que alcanza y la pérdida de interés. Además, hemos complementado el estudio de los dos índices con un análisis textual semántico para estudiar el manejo de las fuentes de información en la catástrofe. Igualmente en el capítulo 6 se amplían los datos metodológicos relacionados con el estudio de prensa.

---

<sup>1</sup> El servidor [www.e-encuesta.com](http://www.e-encuesta.com) ofrece una versión gratuita que, aunque funcional, se presentaba como demasiado básica para nuestro proyecto de investigación. Por tanto, decidimos contratar la versión de pago profesional que nos permitía mayor potencial para explotar y analizar los datos obtenidos.

### 1.1.2.2 ANÁLISIS DE CONTENIDO

Completamos el estudio de prensa y la visión de los directores de la encuesta online con un análisis de las experiencias vividas por periodistas que trabajaron en la cobertura del Terremoto de Lorca en 2011. Por medio de una técnica cualitativa de análisis de contenido analizamos las experiencias expuestas por ocho periodistas que cubrieron la catástrofe lorquina (Ruiz Olabuénaga & Ispizua, 1989, pág. 80). Dos de ellos estuvieron al frente de la comunicación pública institucional del Ayuntamiento de Lorca y de la CC.AA. de la Región de Murcia como Jefe de Prensa y Director de Comunicación respectivamente. Otros seis periodistas cubrieron el desastre para medios de los cuatro soportes estudiados en esta investigación: prensa, radio, televisión y prensa digital.

Para realizar este análisis, hemos transcrito las ponencias de la mesa "Gestión de la Comunicación y la Información" de las Jornadas Lorca Resiliente<sup>2</sup>, celebradas en Lorca (Murcia) en noviembre de 2014. Consideramos relevante también el rescatar y poner en valor este material informativo bruto, las ponencias, porque las actas del congreso no han sido publicadas y por tanto es un conocimiento que hasta ahora ha pasado desapercibido para el público interesado y la comunidad científica.

---

<sup>2</sup> Los vídeos de las distintas ponencias se pueden consultar en: <http://www.lorcaresiliente.com/videos>

## 1.2 OBJETIVOS GENERALES

Toda investigación científica debe definir unos objetivos claros y concretos. Esto permite al investigador avanzar en el conocimiento del campo de estudio e iluminar algún aspecto de la realidad que hasta ahora permanecía oculto. Describimos a continuación los objetivos generales de la investigación:

1. Trazar un perfil tipo de las redacciones periodísticas de los medios generalistas de alcance nacional en España
2. Explorar si los periodistas y los medios están especializados en la cobertura de las catástrofes, crisis y emergencias y en qué consiste esa especificidad
3. Identificar las fuentes oficiales y no oficiales más empleadas por los medios en la cobertura de catástrofes y qué relaciones establecen con los periodistas
4. Describir el nivel de confianza que los medios otorgan a las fuentes oficiales y no oficiales en la cobertura periodística de las catástrofes
5. Estudiar el uso particular de las redes sociales oficiales y no oficiales en la comunicación de catástrofes
6. Examinar cómo ejercen la Responsabilidad Social los medios en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias
7. Identificar y comparar la evaluación de los directores encuestados sobre la comunicación pública institucional y la cobertura periodística en las últimas catástrofes y crisis ocurridas en España.
8. Estudiar la cobertura periodística en el Terremoto de Lorca en 2011 y extraer las lecciones aprendidas por los periodistas que cubrieron la catástrofe

### 1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### **Medios de comunicación**

1. Averiguar cómo cubren informativamente las catástrofes
2. Describir la relación de medios y fuentes oficiales de la Administración Pública en escenarios de catástrofe
3. Exponer si el relato informativo de la catástrofe cumple los códigos éticos y deontológicos
4. Describir si los medios imparten formación especializada en este campo a sus periodistas
5. Estudiar la cobertura periodística de los diarios analizados (El País y El Mundo) en el estudio de caso del Terremoto de Lorca en 2011

#### **Periodistas**

1. Explorar si existe una especialidad periodística en el campo de la comunicación de catástrofes
2. Definir en qué consiste esa especialidad y cómo se alcanza
3. Identificar las fuentes de información prioritarias, su frecuencia y su nivel de confianza
4. Describir el uso de las redes sociales en la cobertura periodística de las catástrofes
5. Exponer los rasgos característicos del relato informativo en las catástrofes
6. Analizar las lecciones aprendidas de los periodistas en el estudio de caso del Terremoto de Lorca en 2011

### 1.2.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

#### **Medios de comunicación**

¿Están los medios generalistas españoles preparados y especializados para la cobertura de las catástrofes, crisis y emergencias?

¿Está relacionada la calidad en la cobertura informativa con la especialización de sus periodistas en este tipo de situaciones?

¿Por qué no existen periodistas especializados en este tipo de coberturas?

¿Son los medios críticos y exigen responsabilidades políticas a los responsables institucionales encargados de la gestión de la crisis?

¿Cuáles son las motivaciones de los medios en las coberturas de las catástrofes ganar audiencia o colaborar en la seguridad de las personas?

¿Qué nivel de confianza tienen los medios en las fuentes oficiales y no oficiales de información en escenarios de catástrofe?

¿Cómo valoran los medios la autorregulación y los códigos éticos en la cobertura de catástrofes?

¿Por qué caen en el sensacionalismo los medios al informar sobre las catástrofes?

#### **Periodistas**

¿Están los periodistas de esos medios especializados en este tipo de coberturas?

¿En qué consiste esa especialización?

¿A qué problemas se enfrentan los periodistas en las coberturas de catástrofes, crisis y emergencias?

¿Cómo se relacionan los periodistas con las fuentes en la cobertura de las catástrofes?

¿Cuál es la relevancia de las redes sociales como fuente de información en las catástrofes?

¿Cómo utilizan los periodistas las redes sociales en este tipo de coberturas?

¿Están los periodistas adiestrados para gestionar el estrés postraumático que generan estas situaciones?

¿Cómo se lucha contra el rumor desde los Gabinetes de Prensa institucionales?

### 1.2.3 JUSTIFICACIÓN<sup>3</sup>

Comparto la opinión de que escribir una tesis doctoral tiene sobre todo una finalidad de aprendizaje y de crecimiento personal del doctorando. Si es imprescindible tener una buena pregunta de investigación es aún más importante si cabe que esa cuestión tenga un enraizamiento efectivo en la biografía personal (Nubiola, 1999, pág. 162).

Por eso, en este apartado pretendo explicar brevemente la conexión biográfica con el objeto de estudio, es decir, cómo surge el interés en este tema concreto. La idea de la línea de investigación surgió de forma natural por mi trabajo como periodista en la sección de Internacional de los informativos de laSexta.

Era 2010 y al mismo tiempo que asistía a los cursos de doctorado en la Universidad Complutense, la cobertura informativa en mi trabajo diario de las catástrofes de Haití, Fukushima, Chile, L'Aquila o el Golfo de México generaron interrogantes y una necesidad de aproximación a un fenómeno complejo y escasamente abordado desde el ángulo de la especialización periodística. Guiado por ese interés defendí el Trabajo de Investigación para obtener el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) sobre la gestión institucional informativa en el Terremoto de Lorca, dirigido por el catedrático Javier Fernández del Moral (Mayo, 2011). De esa experiencia, de la investigación posterior y de los contactos con expertos en el campo de las emergencias, confirmaron la existencia de un nicho inexplorado acerca de la especialización periodística de medios y periodistas. Esta tesis doctoral viene a completar ese primer análisis de la comunicación pública institucional de los Gabinetes de Prensa en los escenarios de emergencia.

Durante cuatro años mi trabajo en laSexta Noticias me llevó también a realizar labores como subjefe en la sección de Internacional. A la experiencia de redactor, sume la visión de la coordinación de la sección en numerosas coberturas de catástrofes naturales, crisis y emergencias. Esto añadió una nueva perspectiva y nuevos interrogantes: cómo gestionar adecuadamente los recursos humanos y técnicos disponibles en las coberturas, cuáles eran las rutinas periodísticas en la redacción, cuál era el ciclo de la noticia en las catástrofes, cuáles eran los enfoques de las noticias que “compran” los editores del informativo, qué ángulos de las noticias “venden” menos, cuáles son los intereses de la audiencia, cómo se da forma a la información bruta de la catástrofe para articularla en directos, colas y piezas informativas.

En la revisión bibliográfica para la construcción del marco teórico percibí que gran parte de la misma ha quedado desactualizada de manera natural porque no contempla el fenómeno de internet y las redes sociales. En pocas ocasiones la aseveración de Lasswell: el medio es el mensaje fue más cierta que ahora. El impacto de las redes sociales en la gestión informativa de una catástrofe, crisis y emergencia no puede considerarse sólo como relevante, sino también estratégica desde una doble perspectiva: la del periodista del medio de comunicación y la del periodista que trabaja en el

---

<sup>3</sup> En este apartado se emplea la primera persona del singular para exponer la motivación personal en esta investigación. En el resto de la tesis, se emplea el plural mayestático.

Gabinete de Prensa institucional de la organización encargada de gestionar la crisis con el caso de estudio del Terremoto de Lorca como ejemplo paradigmático en este sentido. Esa es otra de las razones que justifican la pertinencia de esta investigación: aportar conocimiento en un campo en constante cambio tecnológico.

También se ha detectado que los limitados estudios sobre comunicación de catástrofes hasta ahora han sido abordados desde el ángulo del medio de comunicación (prensa y televisión, sobre todo) y desde de la comunicación pública institucional, pero muy escasamente desde la práctica del oficio periodístico. El desarrollo metodológico y la construcción del instrumento de medición para la recogida de datos han supuesto un desafío precisamente por esa escasez de literatura científica. Por tanto, considero relevante también la aportación en esta línea para que futuras investigaciones puedan replicar o servirse del método aquí expuesto.

Sin duda, es cierto que en la fase aguda de toda catástrofe, los medios están volcados informativamente en la tragedia que ocupa gran parte de sus contenidos diarios. La dificultad para “colocar” informaciones relacionadas se produce en la fase temprana y en la de reconstrucción tras la crisis. ¿Por ejemplo, cómo seguir “vendiendo” temas un mes después del Terremoto de Nepal más allá de la percha habitual del aniversario mensual? Desde la experiencia periodística, las respuestas de los editores, subdirectores y del director son prácticamente coincidentes en las reuniones de escaleta: “eso ya lo hemos contado”, “no es nuevo” o “eso ya no interesa”. Es habitual observar como después de haber invertido tanto esfuerzo en narrar la tragedia y cuando aún hay muchas noticias que contar, los medios desaparecen abruptamente del escenario y su interés informativo decrece drásticamente.

¿No es en esa fase de reconstrucción cuando la Responsabilidad Social del medio y el periodista puede ser más importante? Precisamente, desde su rol de cuarto poder deberían fiscalizar el uso responsable de fondos y ayudas, visibilizar problemas no detectados por las autoridades, exigir responsabilidades políticas y contribuir a la recuperación emocional de las víctimas. Esta falta de atención mediática tiene una consecuencia directa en mayores dificultades de recuperación para los supervivientes de la catástrofe. De esta reflexión, surge también esa necesidad de intentar aportar conocimiento para superar estas barreras a menudo infranqueables en las redacciones.

La construcción del marco teórico también ha revelado la necesidad de aportar investigaciones de periodistas sobre la práctica real del oficio. En muchas investigaciones se detecta una desconexión entre la visión académica teórica y el funcionamiento real de una redacción informativa. Desde esta premisa, considero plenamente justificado y necesario generar nueva teoría por parte de profesionales que por su conocimiento y experiencia real respondan a preguntas hasta ahora escasamente abordadas como, por ejemplo, cómo se atrae la atención de aquellos que tienen que “comprar” el tema o cómo conjugar los intereses del editor con los del periodista. Encontrar el equilibrio entre esos intereses, a menudo, enfrentados es muy complejo, requiere años de experiencia y el conocimiento profundo de los resortes que mueven

una redacción. Durante estos años de investigación, numerosas charlas con colegas me han reafirmado en esta reflexión personal. La redacción es un campo de batalla en el que cada uno esgrime sus armas, muchas veces pierde, en pocas ocasiones gana y casi siempre sale magullado. Pero esa experiencia vital, tan valiosa, apenas se ha encontrado reflejada en la revisión de la literatura científica. Confío en que ese nicho de experiencias reales del oficio periodístico trasladado a la investigación científica sea completado por muchos otros en el futuro.

#### 1.2.4 CONTEXTO

Asistimos a un cambio en el concepto de la Protección Civil y de la Comunicación del Riesgo en España. La Ley de Protección Civil, aprobada en 1985, no recogía los riesgos actuales ni los nuevos medios disponibles para combatirlos como la UME o el 112 Emergencias. Por ese motivo, el Congreso ha aprobado la nueva Ley del Sistema de Protección Civil<sup>4</sup>, que ha dotado a España de un nuevo marco normativo y funcional adecuado a la realidad de la gestión del riesgo también en el contexto internacional. De ahí se deduce la necesidad de investigar y construir teoría académica en este campo en constante evolución.

El cambio en el paradigma comunicacional a raíz de la irrupción de las redes sociales afecta profundamente a la especialización periodística en la comunicación de catástrofes. Por ejemplo, las herramientas con las que un periodista contaba durante la cobertura informativa del Incendio de Guadalajara en 2005 y con las que ha contado durante el reciente Terremoto de Nepal en 2015 son radicalmente diferentes.

Además dentro de este contexto, no podemos olvidar la importancia del aspecto socioeconómico de la empresa periodística en España. En los últimos años, la crisis económica brutal que ha sufrido la profesión con ingentes pérdidas de recursos humanos en las redacciones ha tenido una repercusión directa en la pérdida de calidad del producto informativo (Valera, 2011).

Planteamos nuestra investigación con un enfoque integral del fenómeno de la comunicación de catástrofes para explorar la cobertura en los cuatro soportes: prensa, televisión, radio y prensa digital. Si bien la mayoría de aproximaciones al objeto de estudio se han abordado mayoritariamente desde el análisis comparado de la prensa escrita (De Pablos & Elías, 2003) (González Villariny, 2008) (Lozano, 2003) (Odriozola, 2011) (García & Nicasio, 2012) y de la televisión (Oyanedel & Alarcón, 2010) (Vicente-Mariño, 2009). No ocurre lo mismo con la radio y la prensa digital cuya presencia es prácticamente irrelevante como objeto de análisis en los estudios académicos realizados sobre este tema. La perspectiva integral de la investigación se expresa ya en el título: “La especialización periodística como herramienta estratégica en la comunicación de catástrofes”. Empleamos el término “Comunicación” para englobar a los periodistas que trabajan en los medios pero también a los periodistas que trabajan

---

<sup>4</sup> Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.



en los Gabinetes de Prensa de las instituciones, públicas y privadas, involucradas en la gestión de la catástrofe.

### 1.2.5 ESTRUCTURA DE LA TESIS DOCTORAL

Esta tesis doctoral se estructura en tres partes con el fin de desarrollar un relato lógico y coherente. La primera parte expone la introducción, el planteamiento de la investigación y sintetiza el marco teórico sobre el que se sustenta este trabajo. La segunda parte aborda la conceptualización de los términos, el marco normativo y la especialización periodística en los medios y los periodistas. La tercera y última parte condensa el diseño metodológico, los resultados y las conclusiones de la investigación. A continuación, ofrecemos una breve descripción de cada uno de los capítulos.

#### **Capítulo 1: Introducción y planteamiento**

Se introduce el objeto de investigación y se plantea de forma concisa la metodología y las técnicas empleadas. Se enuncian los objetivos generales y específicos de esta tesis doctoral y las preguntas de investigación que guían este trabajo. En otro apartado, se justifica la conexión biográfica con la presente línea de investigación. Además, se sitúa el objeto de estudio en el contexto actual socioeconómico de la profesión periodística y en el marco normativo de la Protección Civil en España.

#### **Capítulo 2: Marco Teórico**

Se desarrolla el Marco Teórico exponiendo el concepto de Comunicación del Riesgo y su implicación en la información periodística. También se hace una aproximación a las teorías de la Sociedad del Riesgo y de la Globalización y su influencia en los medios de comunicación. Desde la perspectiva de la comunicación corporativa, se define la Comunicación de Crisis en las organizaciones periodísticas. Por último, se describen las principales teorías relacionadas y los resultados más relevantes de las investigaciones previas sobre el rol de medios y periodistas en la comunicación de catástrofes.

#### **Capítulo 3: Conceptualización y definición**

Desde una aproximación multidisciplinar se conceptualizan y definen los términos manejados en esta tesis doctoral: catástrofe, desastre, crisis, accidente y emergencia. Se clasifican los niveles de las catástrofes y sus consecuencias. Además, se plantea el concepto de vulnerabilidad que tiene una implicación transversal en el ámbito de la Comunicación del Riesgo. Como ejemplo del valor informativo del concepto de vulnerabilidad, se plantean diez titulares periodísticos extraídos de diez datos publicados por informes internacionales.

## **Capítulo 4: Marco Normativo**

Se sitúa el marco normativo que guía la Comunicación del Riesgo en España, la Ley de Protección Civil. Además se aborda la responsabilidad informativa del Estado y el concepto de la comunicación pública institucional en los Planes de Emergencia con especial énfasis en el Plan de Emergencia Nuclear.

## **Capítulo 5: Especialización periodística y catástrofes**

Se expone el concepto de Periodismo Especializado y se relaciona con la especialización en la comunicación de catástrofes. Esta especialidad se aborda desde una doble perspectiva. Por un lado, desde la formación universitaria con un estudio comparado entre el caso español y el caso anglosajón. Por otro, desde el prisma de la Autorregulación y los Códigos Éticos en los medios de comunicación. Se concluye el apartado con una propuesta de modelo de asignatura universitaria de especialización periodística en comunicación de catástrofes. También, se describen las principales regulaciones éticas y deontológicas extraídas de códigos, manuales de estilo, jornadas, seminarios y laboratorios de periodismo. Se expone en qué consiste el relato especializado del objeto de estudio y los problemas derivados de la cobertura periodística de las catástrofes.

## **Capítulo 6: Metodología y resultados de la investigación**

Este capítulo recoge el diseño metodológico y concentra los datos obtenidos en la encuesta online a directores y en el estudio de caso del Terremoto de Lorca. Los resultados de la encuesta se estructuran en cuatro partes: datos generales del medio, datos de las coberturas informativas, datos de la especialización periodística y evaluación periodística e institucional de las últimas crisis ocurridas en España. En cuanto al estudio de caso, en primer lugar se plantea el desarrollo metodológico y los resultados del estudio de prensa sobre la cobertura periodística de El País y El Mundo. Después se completa con el análisis de las ponencias de los periodistas que cubrieron la catástrofe de Lorca y los resultados obtenidos.

## **Capítulo 7: Conclusiones y discusión**

Se describen las conclusiones específicas generadas de acuerdo a los ocho objetivos de la investigación y se discuten de manera razonada. A continuación, se elabora una reflexión general que sintetiza los resultados más relevantes alcanzados en la investigación e integra las conclusiones obtenidas en la encuesta online y el estudio de caso. Finalmente, se plantean futuras líneas de investigación en el campo de estudio.

## **Anexos**

Se incluyen los modelos de emails enviados: el de presentación y el segundo con las instrucciones de acceso a la encuesta. Se aporta el cuestionario final y los resultados porcentuales alcanzados. Además, se incluye la transcripción de las ponencias de los periodistas que trabajaron en la cobertura informativa del Terremoto de Lorca.



## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS

Para la construcción de la perspectiva teórica del fenómeno estudiado se ha procedido a hacer una exhaustiva revisión de la literatura científica. Principalmente, se han revisado artículos científicos, obras especializadas y proyectos de investigación tales como tesis doctorales, trabajos de investigación para la obtención del DEA y trabajos fin de máster (TFM). Las preguntas que nos guiaron a la hora de seleccionar los materiales fueron: ¿se relaciona con nuestro problema de investigación?, ¿cómo?, ¿qué aspectos trata?, ¿desde qué perspectiva? Aunque la mayor parte de la bibliografía estudiada ha sido escrita en castellano<sup>5</sup>, evidentemente también se han analizado obras en inglés ya que la producción científica es mucho más fértil y se encuentra en una etapa de desarrollo más madura que en el contexto español.

La aproximación al fenómeno ha sido multidisciplinar, aunque primando el interés comunicacional. Sin embargo, no se puede establecer un Marco Teórico suficiente sin una perspectiva transversal que englobe diversas aportaciones y teorías procedentes de la Política, la Economía, el Derecho y la Psicología. En este sentido, han destacado especialmente las investigaciones procedentes de disciplinas relacionadas con las crisis y las emergencias como la Sociología y la Acción Humanitaria.

El proceso seguido fue el siguiente: se revisó la bibliografía primaria, se extrajo la información útil y se integró en el Marco Teórico. El propósito fue analizar si las investigaciones anteriores sugerían una respuesta a los objetivos generales y específicos planteados. Puesto que la producción científica específicamente relacionada con nuestro objeto de estudio es escasa, en la mayoría de las ocasiones, lo que encontramos fueron respuestas parciales a las preguntas de investigación y direcciones a seguir en el proyecto de investigación. Desde este enfoque, se han estudiado los principales autores de las diferentes disciplinas relacionadas, las principales teorías en el campo de estudio y se integrado para conformar el armazón teórico sobre el que se sustenta la tesis.

---

<sup>5</sup> También se han consultado obras y trabajos en catalán por el relevante papel que juega la Universidad Autónoma de Barcelona en la investigación en Comunicación.

## 2.2 BASES DE DATOS Y PALABRAS CLAVE

Se han empleado diversas bases de datos, pero destacan Teseo, Dialnet, Redinet, Isoc, Eric y Sociofile. Sin intención de ser exhaustivos, puntualizaremos que Teseo, Dialnet y Redinet recogen la producción de tesis doctorales de todas las especialidades en España. Están fichadas todas las leídas desde 1976 hasta la actualidad. Por su parte, Isoc es una de las bases del CSIC y Eric es la base de datos bibliográfica de temática educativa más importante del mundo: recoge los artículos de las principales revistas relacionadas con la temática y contiene casi un millón de referencias. Además, Sociofile contiene reseñas de monografías, tesis y artículos publicados en más de 2000 revistas de CC.SS. de ámbito mundial con documentos publicados en treinta lenguas diferentes y un fondo bibliográfico que abarca desde 1974. A continuación, señalamos las palabras clave<sup>6</sup> principales que se usaron en las búsquedas de material científico (Tabla 3).

**Tabla 3. Palabras clave / Keywords**

<b>Riesgo</b>	<b>Risk</b>
<b>Catástrofe</b>	Catastrophe
<b>Desastre</b>	Disaster
<b>Crisis</b>	Crisis
<b>Emergencia</b>	Emergency
<b>Comunicación</b>	Communication
<b>Prensa</b>	Press
<b>Periodismo</b>	Journalism
<b>Periodista</b>	Journalist
<b>Medios</b>	Media
<b>Fuente</b>	Source
<b>Información</b>	Information
<b>Reportero</b>	Reporter
<b>Televisión</b>	TV
<b>Radio</b>	Radio
<b>Periódico</b>	Newspaper
<b>Digital</b>	Digital
<b>Noticia</b>	News
<b>Especialización</b>	Specialization
<b>Especializado</b>	Specialized
<b>Redes sociales</b>	Social media
<b>Gabinete de Prensa</b>	Press office

Fuente: Elaboración propia

<sup>6</sup> Estas palabras clave y keywords son válidas también para el contenido expuesto en esta investigación

El modelo de la investigación queda reflejado de forma sintética en la Tabla 4:

**Tabla 4. Modelo de investigación**



Fuente: Elaboración propia adaptado de (Prats, 2004)

## 2.2 APROXIMACIÓN A LA COMUNICACIÓN DEL RIESGO

La Comunicación del Riesgo (CR) tiene una doble condición en el campo de las Ciencias Sociales (CC.SS.) como práctica y como disciplina de investigación. Es, por tanto, un proceso que se enmarca dentro del Análisis de los Riesgos con dos áreas relacionadas: por un lado, la evaluación de los riesgos enfocada en la identificación y valoración de los peligros potenciales del entorno; y por otro, la gestión de ese riesgo potencial que incluye los procesos de toma de decisiones, mitigación y comunicación (Slovic & Weber, 2002).

Como disciplina de investigación, la CR estudia los actores, los procesos, los mensajes y los efectos de esa comunicación. Un repaso de la bibliografía científica nos lleva a la década de 1950 cuando comienza el interés académico por esta disciplina en EE.UU. Ejemplo paradigmático es la campaña “Átomos por la paz” lanzada en EE.UU. y diseñada por el presidente Eisenhower (Kasperson & Stallen, 1991, págs. 1-42)

El objetivo de esta campaña política era eliminar el estigma negativo asociado a la energía nuclear enfocando el proceso de comunicación en el mensaje, dirigido al público general, de la desmilitarización y el uso civil. Esto despertó el interés de los investigadores sociales que se propusieron estudiar las respuestas de la audiencia hacia esa nueva perspectiva del uso civil en la energía nuclear. Así, se llevaron a cabo los primeros estudios sobre la CR fundamentados en la tesis de que el público hace valoraciones irracionales de los riesgos basadas en factores exógenos (emocionales) y no en factores racionales basados en el cálculo estadístico. Es el momento de la aparición de una corriente científica convencida de la necesidad de educar al público con el objetivo de que pudiera evaluar los riesgos adecuadamente, esto es, desde la racionalidad. Así, la CR se origina como un estudio complementario a las investigaciones sobre la percepción social del riesgo (Puy & Cortés, 1998)

Los movimientos antinucleares de la década de los 70 y sobre todo los accidentes industriales de Seveso en 1976 y de la central Three Mile Island en 1979 provocaron un cambio de paradigma en los estudios de CR por medio de la integración del factor de influencia de los medios de comunicación social (MCS). A partir de ahí, los investigadores pretenden confirmar la hipótesis de que el público valora el riesgo de acuerdo a factores subjetivos, pero añaden un factor determinante al aseverar que estos, al contrario de lo que se había defendido hasta el momento, no eran siempre irracionales. Finalmente, se concluye que en ese conjunto de factores se incluyen emociones, sistemas de creencias y valores socioculturales, pero también mensajes procedentes de los medios. Este contexto social coincide además con el aumento de la cobertura mediática de grandes catástrofes naturales y desastres tecnológicos. De esta manera, se sentaron las bases para que una nueva conciencia por la seguridad, el medio ambiente y los riesgos industriales y tecnológicos creciera en la opinión pública mundial, pero en mayor medida estadounidense.

La CR comenzó a entrar habitualmente en la agenda política y mediática de los EE.UU. Ejemplo de ello fueron las diversas normativas aprobadas por el gobierno estadounidense que obligaban a las administraciones públicas de los diferentes Estados y a las empresas privadas a informar al público de los riesgos existentes<sup>7</sup>, dando origen al concepto del derecho del ciudadano a ser informado sobre las amenazas que le afectan. Este desarrollo normativo pone en valor y destaca la Responsabilidad Social del Gobierno, en todos sus niveles, acerca de la difusión y divulgación de las políticas de afrontamiento ante un riesgo potencial. A este lado del Atlántico, la madurez de esta disciplina llegaría más tarde. El punto de inflexión, con el que Europa comienza a tomarse en serio este cambio del concepto de la responsabilidad del Gobierno, se sitúa tras el desastre de Seveso, a partir de ahí la Comisión Europea comienza a legislar adoptando diversas directivas sobre riesgos.

En España, la CR se sustenta en varias Agencias que dependen del Ministerio competente y que tienen la obligación de comunicar a la población sobre los diferentes riesgos específicos. La creación pionera del Consejo de Seguridad Nuclear en los 80, viene determinada por su obligación de informar sobre emergencias nucleares y radiológicas<sup>8</sup>. Posteriormente, en 1997, se crea la Agencia Española del Medicamento y los Productos Sanitarios y, en 2001, la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, ambas dependientes del Ministerio de Sanidad y encargadas de proveer información al público sobre los peligros en alimentos y medicamentos. También, el Instituto Nacional de Toxicología, dependiente del Ministerio de Justicia, asesora e informa para la prevención de intoxicaciones. Aunque por su relevancia en la materia que nos ocupa, destaca la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, adscrita al Ministerio del Interior, y encargada de informar de los peligros derivados de las catástrofes, crisis y emergencias. Fue creada en 1960 y desapareció como Dirección General en 1967. Promulgada la Constitución española, en 1980, reaparece en el organigrama estatal. La visita del Papa y la celebración del Mundial de fútbol en España de 1982 sirvieron de impulso para dar a conocer el concepto de Protección Civil a la sociedad española.

Numerosos autores destacan la falta de consenso entre los expertos para lograr una definición de CR que pueda ser aplicada en todos los casos (Lopera, 2011). La mayor parte de los estudios realizados responden a las necesidades prácticas de los expertos al servicio de los gobiernos o de las empresas. Emplean herramientas y metodologías propias del marketing, las relaciones públicas y la publicidad que presuponen que el objetivo es mantener un flujo de información entre emisor y receptor y que su éxito depende de la recepción del mensaje (Kasperson & Stallen, 1991). Prueba del desacuerdo es que las definiciones más relevantes varían según el objetivo marcado:

---

<sup>7</sup> Ejemplos de estas normativas son: Freedom of Information Act, National Environmental Policy Act o Community Right to Know.

<sup>8</sup> Disponible: <https://www.boe.es/boe/dias/1980/04/25/pdfs/A08967-08971.pdf>



1. *La CR se define como cualquier intercambio de información sobre los riesgos ambientales y para la salud entre dos partes. Esa información trata acerca de los distintos niveles de riesgo para la salud y el medio ambiente, del significado de los mismos y de las decisiones tomadas para la gestión o control de los mismos. Dentro del concepto de 'partes' podemos incluir el gobierno con sus distintas administraciones, las empresas, los sindicatos, las organizaciones profesionales y las asociaciones ciudadanas y los individuos (Covello, Slovic, & Von Winterfeldt, 1986).*
2. *La CR es la transmisión de información sobre los riesgos a los que se exponen los individuos (Otway, 1990). Es decir, es una comunicación unidireccional que alerta a la audiencia.*
3. *La CR intenta crear un nivel de alarma que se ajuste al nivel de gravedad del peligro comunicado. Entendiendo que existen peligros graves a los que la sociedad muestra nula o escasa atención y peligros menores ante los cuales muestra alarma (Sandman, 1994). Especialmente, cuando los mensajes proceden de la Administración Pública que tiende a mostrar que todo está bajo control.*
4. *La CR como proceso interactivo de intercambio de información y opinión entre los individuos, grupos e instituciones. Incluye múltiples mensajes acerca de la naturaleza de los riesgos y otros que no tratan directamente sobre el peligro pero expresan preocupación, opinión o reacción sobre la gestión de esos riesgos (National Research Council, 1989).*

Se aprecia que la definición más aceptada entre los investigadores es la que se expone a continuación (Chatier & Gabler, 2001):

*La CR incluye mensajes e interacciones asociadas con las decisiones sobre los riesgos. Por ejemplo, noticias, anuncios, advertencias e instrucciones que se trasladan desde las fuentes expertas hacia audiencias inexpertas. Además, incluye otros mensajes, sobre las fuentes del riesgo o creencias y sentimientos relacionados. Aunque no todos los mensajes tratan exclusivamente sobre un riesgo, sí tienen alguna relación con él y con su gestión. Asimismo, este proceso abarca mensajes que se mueven en varias direcciones, no sólo desde los expertos hacia los inexpertos sino también entre los propios inexpertos y desde los inexpertos hacia los expertos (National Research Council, 1989, pág. 22).*

Desde un enfoque político la CR a veces se concibe erróneamente como un modelo de comunicación excesivamente simplista (Jasanoff, 1990):

1. La investigación científica ayuda a descubrir el problema medioambiental
2. Se identifican las opciones para solucionar el problema
3. Los científicos informan a los políticos tanto del problema detectado como de las posibles soluciones
4. Los políticos legislan para solucionar el problema medioambiental
5. Puede ocurrir que la toma de decisiones se retrase o se interrumpa debido a otros intereses contrarios a las preocupaciones medioambientales
6. Si se da el último supuesto, los científicos también pueden intentar crear conciencia en la sociedad para fomentar la presión de la opinión pública

Este modelo de CR se concibe a partir de dos premisas básicas (Weingart, Engels, & Pansegrau, 2000). La primera es que existe un flujo continuo de información entre tres esferas: científica, política y pública. Y la segunda es que afirma que el contenido de la información avanza sin interferencias entre las tres esferas generando una respuesta política automática de acuerdo a una lógica racional. Si la información científica no se plasma en la acción política, este modelo asume que son los medios los responsables de no presentar adecuadamente la información científica o bien se escuda en la ignorancia o incapacidad de la esfera política. De acuerdo con este modelo, la solución al fracaso de la comunicación de los riesgos medioambientales se puede conseguir mejorando el intercambio de la información y los procesos de aprendizaje cognitivo entre las tres esferas involucradas.

Varios autores rechazan este modelo por simplista y parten de un concepto de comunicación más amplio que introduce las nociones de credibilidad, legitimidad, autoridad y novedad (Weingart, Engels, & Pansegrau, 2000). Por otro lado, otra dificultad característica de la CR es su intangibilidad (Trumbo, 1996, págs. 269-283). Es difícil para el ciudadano apreciar y medir el riesgo en asuntos como el cambio climático, el agujero de la capa de ozono o la pérdida de biodiversidad.

Es evidente que los efectos de la cobertura mediática pueden ser muy relevantes y condicionar la respuesta ofrecida por la comunidad internacional en materia de ayudas, donaciones, políticas, etc. En los casos de grandes catástrofes naturales, Tristán (2007) destaca los niveles, nunca antes vistos, de donaciones que se alcanzaron tras el tsunami en el sudeste asiático en 2004 y lo relaciona directamente con la intensa cobertura mediática de la catástrofe.

Para diversos autores, entre ellos Lopera (2011, pág. 12), el proceso de la CR suele tener éxito si se plantea con una perspectiva bidireccional que incluya el ángulo del científico experto pero también de la opinión pública en el proceso de toma de decisiones a nivel político. La interacción del público en la toma de decisiones en caso de incertidumbre científica hace evolucionar la comunicación hacia una negociación. La comunicación implica una conversación de doble sentido para compartir información,

mientras que la negociación es un proceso interactivo en donde se involucran múltiples formas de conocimiento y de experiencia. La negociación fuerza a los participantes a tratar con ambigüedades e incertidumbres y a aceptar que tanto el conocimiento de los expertos como el del público pueden ser insuficientes o irrelevantes. La experiencia ha demostrado que la CR que habla de un riesgo cero acerca de una amenaza puede ser contraproducente a medio y largo plazo (Covello, 2002).

### 2.3.1 MEDIOS Y COMUNICACIÓN DEL RIESGO

La CR se despliega como consecuencia del impacto de un desastre natural o tecnológico cuando los periodistas recurren a las fuentes para encontrar datos con los que elaborar sus informaciones. Hasta ahora se llevaba a través de los medios un proceso de comunicación unidireccional. El nuevo paradigma comunicacional tiende a un proceso bidireccional en el que la interpretación y la reacción de la audiencia a los contenidos es un factor determinante en la configuración de los mismos (Penning-Rowsell & Handmer, 1990). El proceso ocurre dentro de los contextos sociopolíticos y culturales del comunicador y de la audiencia. Algunos autores señalan que ambos contextos no tienen que ser necesariamente iguales (Westley & McLean, 1957, págs. 31-38).

Investigaciones realizadas en el campo de la comunicación de catástrofes, crisis y emergencias han identificado una serie de prácticas habituales que provocan que las informaciones contengan sesgos y distorsiones de la realidad. Entre los investigadores parece haber acuerdo al señalar que cuando los medios comunican un riesgo sus noticias suelen enfocarse en lo polémico y escandaloso. Primando aspectos dramáticos y sensacionalistas que potencian en la audiencia el miedo y la furia. Generalmente, los medios tienden a ignorar las explicaciones técnicas y científicas sobre las causas del peligro potencial y sus posibles consecuencias.

En palabras de Sandman (2006), les interesa más la furia que el riesgo. Por esta razón, se les acusa con frecuencia de contribuir al desarrollo de percepciones erróneas, contribuir a provocar reacciones negativas y generar mitos sobre los desastres. Algunos ejemplos, sin ánimo de ser exhaustivos, son que tras el desastre siempre aparecen epidemias, que la principal ayuda en una catástrofe siempre llega de la comunidad internacional, que tras el desastre llega el caos y la violencia y que la mejor alternativa para la población afectada es estar alojada en campamentos temporales (Antona, 2015)<sup>9</sup>

En esta misma línea, investigaciones previas han observado que las noticias sobre catástrofes se ocupan fundamentalmente de las consecuencias inmediatas, el conflicto, los escándalos políticos y el drama de las víctimas, dejando de lado los riesgos propios de los desastres (Singer & Endreny, 1993). También señalan que los medios tienden a

---

<sup>9</sup> El autor explica que la experiencia demuestra todo lo contrario: en muy pocos casos, las catástrofes producen epidemias y normalmente no son necesarias vacunaciones masivas como habitual y erróneamente “venden” los medios. En las primeras 72 horas tras el desastre la ayuda es local, los propios supervivientes son los que realizan la mayor parte de los rescates empleando herramientas sencillas aunque, a menudo, los medios destaquen la heroicidad de los equipos internacionales. También son mínimos los casos de violencia o saqueos. En el caso de los campamentos, el autor explica que es una de las peores soluciones posibles.

seguir guiones preestablecidos basados en patrones culturales nacidos en los estereotipos y lugares comunes con el objetivo de enfatizar el interés humano de la historia y realizar un relato trágico de la noticia (Wilkins & Patterson, 1990, págs. 79-94). Atendiendo ahora a los valores noticiosos de una información, exponemos la clasificación de Bennet (1999), una de las más citadas por los investigadores sociales en este campo:

1. Atribución de culpas
2. Misterio (secretos o encubrimientos)
3. Interés humano (héroes, villanos, víctimas)
4. Protagonistas conocidos
5. Conflictos
6. Presagios, predicciones y miedo
7. Gran número de víctimas y proximidad geográfica
8. Impacto visual
9. Sexo, crímenes y violencia

Es importante y justo señalar que estas prácticas profesionales no se deben a la incompetencia de los periodistas o a una intención deliberada de distorsionar los contenidos, sino que se trata más bien del resultado de las rutinas de elaboración y del empleo de una serie de criterios muy arraigados en sus valores institucionales propios de la empresa periodística (Quarantelli, 2002). Gil Calvo afirma que la capacidad de representación de los medio en la catástrofe adquiere la consideración de revelación:

*Los requisitos para considerarla como tal son cuatro, en lo esencial. Ante todo la sorpresa, pues ha de tratarse de algo inesperado e imprevisible o desconocido y oculto, que contradiga el sentido común o desmienta las expectativas del público. En segundo lugar, la novedad, pues tienen que ser algo nunca visto antes, para lo que no existan reglas previstas ni explicaciones contrastadas. En tercer lugar, el peligro, pues los hechos que suceden han de suponer alguna clase de riesgo o amenaza para algo o para alguien, causando temor o alarma social. Y por último, la incertidumbre que reina cuando no se puede predecir cómo evolucionará la situación ni cuándo se resolverá en un sentido u otro. (Gil Calvo, 2004, pág. 151)*

Además por unas rutinas, reglas y valores propios del viejo oficio de los periodistas, los contenidos informativos están estructurados por una serie de patrones culturales muy específicos en el que también intervienen intereses y presiones políticas, económicas, religiosas, sociales y publicitarias (Quarantelli, 1989). En esta línea puede afirmarse que los medios tienen fuertes vínculos económicos con otras empresas y con la Administración en todos sus niveles: local, autonómico y estatal (Chomsky & Herman, 1990). Por un lado, dependen de la publicidad para su financiación. Por el otro, necesitan concesiones del gobierno para poder operar y requieren el desarrollo de políticas de empleo, de salarios, de beneficios laborales que les convengan y la creación de un ambiente favorable a su comercio local y exterior. Según estos mismos autores,

esta dependencia es aprovechada por el gobierno y las empresas anunciantes para influir en su línea editorial presionando con amenazas, ataques publicitarios y/o campañas de desprestigio.

Esta dinámica tiende a recrudecerse y todos los actores involucrados están sometidos a una mayor presión en contextos como el de la crisis económica actual. Cuando en determinadas coberturas de catástrofes, crisis y emergencias, los medios elaboran informaciones sesgadas o distorsionadas de la realidad hay que entenderlo dentro de este marco. Algunas de estas prácticas han sido ampliamente documentadas en anteriores investigaciones (De Pablos & Elías, 2003) (Lozano, 2003) (González Villariny, 2008) (Vicente-Mariño, 2009) (Oyanedel & Alarcón, 2010) (Odriozola, 2011) (García & Nicasio, 2012) (Ibáñez, 2014).

En diversos estudios sobre el tratamiento informativo de los desastres se ha observado una tendencia a orientar la información hacia el evento en sí, es decir, hacia los aspectos más llamativos o sensacionalistas del acontecimiento minimizando las explicaciones de los expertos que podrían brindar una versión más certera de lo sucedido. Una reciente investigación sobre la cobertura de desastres en los informativos de televisión chilenos expone interesantes conclusiones.

*El relato televisivo de la catástrofe se construye principalmente desde el dolor de las víctimas: su presencia corresponde al 49% del tiempo destinado a las fuentes, quedando la presencia de fuentes oficiales (gobierno, carabineros o fuerzas armadas) representadas de manera muy secundaria (con porcentajes en torno al 16%) y en el caso de los expertos, de manera marginal, cuyo tiempo total en pantalla se encuentra en torno al 3% (Oyanedel & Alarcón, 2010).*

Wilkins y Patterson (1987) señalan que dentro del relato mediático apenas se usa fórmulas matemáticas o datos técnicos para explicar las probabilidades de que ocurra un peligro potencial. Tradicionalmente, las investigaciones sobre coberturas de desastres, en opinión de Sandman (1996), han detectado el empleo de palabras, de descripciones casi literarias y, especialmente, de fotos e ilustraciones con contenidos muy simbólicos. También existía una preferencia por incluir anécdotas en lugar de gráficos técnicos y de emplear conceptos abstractos para explicar el grado de peligrosidad de un riesgo. Reflexiones que tenían vigencia años atrás, pero que afortunadamente está cambiando por el desarrollo y la implantación generalizada de la infografía gracias a las nuevas tecnologías. Un ejemplo habitual lo encontramos en las informaciones sobre los terremotos, ya que en la actualidad los medios independientemente del soporte, suelen incluir piezas con grafismos que explican dónde se produjo el epicentro, qué magnitud alcanzó el terremoto o si la onda expansiva provocó un tsunami. Todo ello, con multitud de datos técnicos y representaciones gráficas muy realistas.

En ocasiones los datos técnicos se utilizan para dar al público alguna idea sobre la gravedad de un riesgo y para añadir drama y acción a la información (Singer & Endreny, 1993). De todos los datos la cifra de muertos y heridos es el más paradigmático para explicar el coste humano de un desastre. Para Sandman (1993) los

medios juegan con las cifras y los datos técnicos según les convenga. Por ejemplo, aquellos medios más inclinados al sensacionalismo tenderán a incluir datos que impresionen a la audiencia.

Los medios que destacan por la seriedad de sus noticias, por lo general combinan datos alarmantes con tranquilizadores para equilibrar el contenido, de modo que se informe a la audiencia sobre la presencia de un riesgo sin alarmarla demasiado. Dentro de la corriente crítica, sin duda, uno de los autores más relevantes es Sandman (1996) cuando afirma que los periodistas cometen muchos errores al interpretar los datos técnicos y prefieren trabajar con información poco científica debido a lo que él denomina “tecnofobia”, que es el aparente miedo o desinterés hacia los datos proporcionados por la ciencia. Sandman destaca la falta de especialización que muchos periodistas denotan cuando elaboran noticias sobre catástrofes, crisis y emergencias. Esa escasa especialización periodística surge de la ausencia de conocimientos adecuados para comprender e interpretar la información científica, lo que contribuye a que las noticias presenten sesgos, distorsiones o datos erróneos (Sandman, 1996). Sobre el uso de fuentes expertas, los periodistas ven como, en ocasiones, muchos expertos rechazan conceder entrevistas o proporcionar datos, fundamentalmente, porque temen que los reporteros malinterpreten el resultado de sus investigaciones creando falsas expectativas o exagerando los hallazgos (Lopera, 2011, pág. 18)

Este punto ha sido comprobado en estudios como el de la llamada Crisis del mal de las “vacas locas” o Encefalopatía Espongiforme Bovina (EEB) de 1996. El gobierno inglés informó entonces de que existía la sospecha de que la EEB podía transmitirse a los humanos mediante el consumo de carne infectada. Hasta ese momento, se pensaba que la variante humana de la EEB, conocida como Creutzfeldt Jacob (vCJD, por sus siglas en inglés) era hereditaria y afectaba a humanos a partir de los 60 años. El hallazgo de una vCJD muy similar a la EEB y manifestada en pacientes menores de 60 años generó la especulación, no confirmada científicamente, de que la EEB había saltado la barrera entre especies. Tras el anuncio de las autoridades británicas de este descubrimiento, aparecieron titulares por todos los medios británicos alarmando sobre la aparición de nuevo peligro para la salud humana. Un análisis posterior de la cobertura realizada por la prensa de prestigio en los diarios *The Times* y *Financial Times* confirmó que ambos malinterpretaron los datos científicos y convirtieron una especulación en un hecho (Dornbusch, 1998). El estudio sostiene que la prensa establecía una relación causa efecto entre las muertes que se producían con el consumo de carne infectada, hipótesis que nunca ha sido comprobada científicamente. Extrapolando el hecho y revisando la literatura, diversos autores afirman que los medios tienden a convertir las hipótesis científicas en certezas (Weingart, Engels, & Pansegrau, 2000).

La tendencia de los medios de depender excesivamente de las fuentes gubernamentales provoca también errores y distorsiones (Cook, 1997). Durante un estudio sobre la cobertura del SIDA en EE.UU. se observó que la prensa, en la primera mitad de los 80 y a pesar del gran número de muertes que se estaban produciendo, apenas prestó atención a la entonces creciente epidemia. Cook (1997) afirma que la visibilización del problema

no se produjo hasta que en 1985 el célebre actor Rock Hudson confesó tener SIDA. Hasta entonces, el tema sólo aparecía en los medios de forma esporádica. Tan sólo la prensa local de ciudades en las que el SIDA había cobrado cierta relevancia, la incluía en su agenda mediática. Desde el punto de vista político y hasta que no se produjo esa visibilización, la Casa Blanca consideró el SIDA como un problema exclusivo de la comunidad homosexual. Una vez que se concibió como una crisis sanitaria se comenzó a tomar medidas para mitigar su impacto. Estudiando las razones de por qué esta epidemia fue sistemáticamente ignorada por la prensa durante tanto tiempo, se observó que la práctica generalizada entre los medios era que un tema no existía hasta que una fuente oficial gubernamental colocaba el asunto en la agenda por medio de una rueda de prensa, un comunicado institucional o introduciéndolo en una entrevista. Los frenéticos ritmos de producción periodísticos limitan el tiempo de los periodistas para investigar y detectar nuevos temas. Además existen elementos de presión como la apretada agenda de los periodistas y la competitividad de los medios que tienden a desviar la atención de sus reporteros hacia temas más atractivos para la audiencia, aunque de menor relevancia social (Cook, 1997, págs. 217-236).

Sandman (1996) comprobó en una investigación la excesiva dependencia de los medios de las fuentes oficiales públicas porque sus opiniones son más predecibles y seguras. El estudio realizó un análisis de contenido de las noticias sobre un escape químico en Nueva Jersey (EE.UU.), publicadas en 26 diarios regionales. El 57% de las fuentes eran gubernamentales, el 15% procedían de las empresas involucradas, el 7% eran afectados, el 6% de grupos de presión y el 6% restante de fuentes expertas. No cabe duda de que el empleo de las fuentes oficiales es un tema de debate actualmente entre los expertos. Investigaciones recientes confirman el abuso de las fuentes oficiales (Odriozola, 2011), mientras que otras lo desmienten (Oyanedel & Alarcón, 2010).

Sobre el patrón que siguen las noticias en las catástrofes, algunos autores exponen que está basado en ideologías sociales y culturales (Wilkins & Patterson, 1990). Hay acuerdo, entre los investigadores, al señalar que las catástrofes figuran entre los fenómenos más difíciles de cubrir para un periodista por su complejidad y argumentan que, para que los riesgos sean comprendidos por la audiencia, deben ser explicados dentro de determinados contextos ya que las causas suelen ser múltiples y a menudo invisibles.

Esta profundización en las causas se enfrenta a barreras infranqueables porque la naturaleza de los medios de comunicación, según los autores, es enfocarse en lo visual, lo evidente y lo superficial de las consecuencias inmediatas, visibles y fácilmente medibles. Los autores señalan que el tratamiento habitual será enfocar la noticia como un melodrama en el que destaca la naturaleza dramática del fenómeno por medio de la polémica, la incertidumbre o los estereotipos. En ese sentido, las cifras de víctimas permiten ilustrar de forma rápida esta dimensión de tragedia humana. La conclusión de los investigadores es que los medios convierten los datos procedentes de fenómenos complejos en relatos sobre el sufrimiento humano, en lugar de iluminar el origen y las causas de la catástrofe (Wilkins & Patterson, 1987, págs. 80-92).

En cuanto al ciclo de duración de la catástrofe como noticia, Wilkins y Patterson (1990) afirman que para poder mantener vivo el interés, los medios enfocan los contenidos hacia el misterio y la búsqueda de los responsables. En su estudio sobre el desastre químico de Bhopal, ambos autores comprobaron que en los enfoques informativos de los medios primaban la importancia de los fallos técnicos en la planta, por encima de las decisiones políticas en la gestión de la catástrofe. Según los investigadores, los desastres son enmarcados de acuerdo a dos fuerzas limitantes: los sistemas socioculturales dominantes y las líneas editoriales de los medios.

Cuando la información llega a las redacciones, los periodistas reelaboran el contenido y lo convierten en noticia de acuerdo a los valores noticiosos y a las técnicas periodísticas. El mensaje se redacta, los boletines se locutan, las imágenes se editan y se decide el lugar que ocupará la noticia en la portada o en la escaleta. Este proceso no concluye cuando la audiencia recibe el mensaje. Las interpretaciones, reacciones y difusión de la misma actúan como un *feedback* dentro del marco sociopolítico y condicionan el proceso de toma de decisiones en la gestión del riesgo (Arkin, 1989, págs. 127-135) (Cook, 1997, págs. 217-236).



Los expertos señalan las crisis humanitarias de los años ochenta como el punto de inflexión en el que se ponen de manifiesto el significativo poder de la imagen en la percepción de las situaciones de conflicto y el papel modulador de los medios en las actitudes frente a los desastres (Nuñez & Rey, 2007). Un debate abierto entre los expertos, en el que no se alcanza un claro consenso, es la influencia de la cobertura mediática de las catástrofes en la agenda política internacional:

*En los debates sobre medios de comunicación se discute sobre la importancia de que las crisis humanitarias sean reflejadas por los medios de comunicación. Esta idea se basa en el argumento de que exponiendo el impacto de las crisis humanitarias en el mundo se genera una respuesta más inmediata y efectiva para asistir a las víctimas de las mismas. Esto no es necesariamente verdad. Si observamos las emergencias más expuestas en los medios de comunicación tradicionales, como por ejemplo Irak, Palestina o Afganistán, nos encontramos con que las soluciones políticas no llegan, y que la situación humanitaria de los civiles afectados continúa deteriorándose. Tampoco es preciso afirmar que no toda cobertura mediática masiva asegura recursos para la respuesta humanitaria en caso de desastres (Ciancio, 2007, pág. 13)*

El autor distingue entre desastres naturales repentinos (terremoto, huracán) y emergencias complejas crónicas (sequía, crisis de seguridad alimentaria de medio plazo). Asegura que los primeros suelen tener mejor acogida entre el público, generando mayor reactividad solidaria que se traduce en acción política, ya que los segundos son más difíciles de “vender” mediáticamente. Gidley (2007, págs. 39-47) explica que la ayuda internacional para la República Democrática del Congo se triplicó tras un informe publicado por el Comité Internacional de Rescate sobre la alta mortalidad en el país centroafricano. En cambio, las investigaciones de Van Belle (2008) y Gowing (2001) no correlacionan directamente la agenda mediática y la acción política.

En relación con los valores noticiosos en las emergencias internacionales, Hens (2007) apunta que la crisis sólo llegará a los titulares si el país afectado tiene relación política o económica con el país originario del medio. Núñez (2015) introduce en este debate el valor noticioso de la seguridad nacional. El autor opina que vivimos en un mundo globalizado y que no tiene sentido refugiarse tras las fronteras con un pensamiento de “lo de afuera no nos afecta”. Es decir, la línea entre seguridad interior y exterior se ha diluido tanto que una sequía en el norte de África provocará automáticamente una ola de inmigración en el Mediterráneo hacia Europa.

Un capítulo significativo en el conjunto de los valores noticiosos es el número de víctimas. Uno de los estudios internacionales más relevantes, por la amplitud de su muestra de análisis, concluye que no existe vinculación aparente entre la magnitud del desastre y la cobertura mediática recibida (CARMA, 2006, pág. 6). Por el ejemplo, el Huracán Katrina no tuvo números significativamente elevados de víctimas mortales y desplazados en comparación con otros desastres en 2005, sin embargo fue con mucha diferencia el que más atención mediática internacional recibió.

*El número de víctimas, cuando sobrepasa de forma extraordinaria el nivel de umbral (como es el caso de Haití), tiene un reflejo en la cobertura informativa en cuanto a tratamiento editorial, espacio y portadas. Sin embargo, esto no se cumple de forma universal. Basta citar el terremoto que sufrió Indonesia (2009), las inundaciones en la India (mil víctimas) o la tormenta Ketsana (700 víctimas) que no recibieron la atención que suscitó el terremoto en L'Aquila (Italia) donde fallecieron 295. La erupción del volcán Eyjafjalla (Islandia), sin víctimas mortales, recibió una gran cobertura mediática debido a que bloqueó el tráfico aéreo europeo con graves consecuencias económicas (García & Nicasio, 2012)*

En cambio, otros autores mantienen la tesis de que la cantidad de víctimas hace que se incremente en gran medida el interés periodístico y, por tanto, aumente la cobertura (Van Belle, 2000). López Acuña (2015) introduce otro factor en el debate de la magnitud: el de la cantidad de gente afectada. Según el experto, los medios deberían considerar este factor en el proceso de toma de decisiones sobre la cobertura periodística porque ayuda a ponderar la magnitud del fenómeno. Pone el siguiente ejemplo con los datos del Global Humanitarian Assistance Report (2015): aunque en el último año los terremotos han afectado a 80 millones de personas en todo el mundo, tan sólo representan el 4% del total de personas afectadas por desastres. Sin embargo, su cobertura mediática fue mucho más intensa que la que se otorgó a las inundaciones, a pesar de que éstas afectaron a más de 1.000 millones de personas en todo el mundo: el 56% del total. Esto es debido a que los medios sólo se concentran en el número de víctimas mortales y no investigan las consecuencias a medio y largo plazo del impacto en las comunidades afectadas (López Acuña, 2015).

Otro valor noticioso destacado es la proximidad cultural y/o vinculación histórica. Los desastres ocurridos en América Latina o en Europa cuentan con mayor atención mediática por parte de los medios españoles que los ocurridos, por ejemplo, en el sudeste asiático (Aguirre, 1999) (García & Nicasio, 2012). Uno de los ejemplos más recientes que demuestra este sesgo lo hemos identificado en el Terremoto de Nepal de 2015 con la operación de rescate lanzada por el gobierno español. El estado dispuso nueve días después del impacto del terremoto, un equipo de 46 personas y un avión para intentar evacuar sólo a los ciudadanos españoles afectados por el terremoto. Para Francisco Rey la operación fue extraordinariamente cara e ineficiente (Rey, 2015). Hay coincidencia entre los expertos en la reflexión crítica de este episodio. Se destaca, sobre todo, que pocos medios fijaran su atención y denunciaran la discriminación de rescatar sólo a ciudadanos españoles. Un hecho que viola la vocación de imparcialidad de los principios esenciales del humanitarismo, es decir, el de atender a las víctimas de acuerdo a su necesidad sin discriminar por nacionalidad, ideología, religión (Arcos J. , 2015) (Rey, 2015) (Arcos P. , 2015).

### 2.3.1 LA CR EN LAS ORGANIZACIONES

La CR es una herramienta estratégica en la gestión de los riesgos que realizan las Administraciones Públicas y las corporaciones privadas (Fischhoff, 1995, págs. 137-145). Por su interés, exponemos a continuación el esquema básico de ocho pasos desarrollado por el autor en el que condensa sus 20 años de investigación en CR:

1. Todo lo que tenemos que hacer es conseguir las cifras correctas sobre cuál es el riesgo objetivo
2. Todo lo que tenemos que hacer es decirles las cifras correctas
3. Todo lo que tenemos que hacer es explicarles qué queremos decir con las cifras
4. Todo lo que tenemos que hacer es mostrarles que han aceptado riesgos parecidos en el pasado
5. Todo lo que tenemos que hacer es mostrarles que van a tener muchos beneficios
6. Todo lo que tenemos que hacer es tratarles bien
7. Todo lo que tenemos que hacer es convertirles en cómplices
8. Hacer todo lo anterior

Desde esta perspectiva, parece evidente que la mejor forma que tiene cualquier organización de afrontar una crisis es anticiparse a ella. Así para el Gabinete de Prensa o Departamento de Comunicación es fundamental mantener una relación permanente y fluida con los medios y periodistas, además de poseer un profundo conocimiento de la organización, sus recursos y sus procesos. Sin duda la transparencia en todo el proceso es el activo más importante de la comunicación institucional (Fernández Del Moral, 2010). Fernández Del Moral precisa que la transparencia informativa “no se consigue abriendo las puertas a todo, porque de esa manera lo único que se consigue es que la comunicación muera por exceso de información, la transparencia debe ir unida a la profesionalidad de la comunicación”. Para el autor, habrá profesionalización cuando haya periodistas con criterios periodísticos trabajando en esos departamentos de comunicación cuya actividad se define como:

*Aquella actividad profesional relacionada con la comunicación en las empresas o instituciones, que basa su actuación en la información periodística, con los criterios de interés, transparencia y veracidad, propios del periodismo de medios, basado en la misma profesionalidad, la misma deontología y las mismas habilidades, y que se orienta como objetivo prioritario a atender desde la fuente el derecho del ciudadano a recibir información veraz*

*(Fernández Del Moral, 2010, pág. 8).*

Cuando la ciudadanía se vea expuesta a una amenaza, la CR deberá concienciar al público sobre la situación de riesgo y le persuadirá para que tome medidas de autoprotección (Tompkins, 1994). En otras ocasiones, el objetivo de la CR será el contrario, tranquilizar a la audiencia y convencerla de que el riesgo en cuestión no es tan grave. Como recoge la literatura (Fischhoff, 1995), la información es una herramienta para provocar cambios en las actitudes y percepciones influyendo, por tanto, en los procesos políticos, sociales y económicos. En este sentido, el autor concibe la CR como una póliza de seguros que tiene un coste fijo pero que puede prevenir futuros daños o al menos reducirlos. Igual que cualquier gasto relacionado con la seguridad y protección será más fácilmente justificable y visible cuanto más clara y nítida sea la amenaza.

Aunque la importancia para la sociedad de la CR es incuestionable no siempre resulta efectiva ya que se trata, en parte, de un proceso relativamente novedoso (Covello & Sandman, 2001). Sobre este punto de la efectividad de los mensajes, el National Research Council (1989) ya estableció que uno de los principales problemas detectados es que habitualmente las expectativas sobre la influencia de la CR son poco realistas. Es decir, se sobrevalora el efecto de la CR en el público. Se ha observado que el efecto de reducir el conflicto entre los diferentes grupos influenciados por un mismo riesgo es prácticamente nulo, ya que cualquier decisión siempre beneficiará a una de las partes. Esto se debe principalmente a que los grupos de personas que se enfrentan a un mismo riesgo no siempre comparten los mismos intereses y valores.

El National Research Council sostiene que las decisiones tomadas sobre riesgos tecnológicos generan fuertes polémicas porque afectan a colectivos con intereses diferentes y con posiciones antagónicas. El público no especializado tenderá a frustrarse y denunciar el limitado acceso que tiene a la información para conformar su opinión. Por su parte, los expertos percibirán que sus opiniones son recibidas con desinterés, incredulidad o ira (National Research Council, 1989).

Generalizando podemos deducir que la mayoría de las sociedades industrializadas han derivado hacia una CR orientada en la vigilancia, el control y la prevención. En este sentido el rol de los medios es capital para un enfoque preventivo. Sin embargo, conviene puntualizar que la prensa amplifica o atenúa, pero no genera el sentido del riesgo en la sociedad. Resultaría muy improbable que un público relajado y plácido, con altas dosis de sentido común, fuera influenciado por un estado permanente del pánico a través de la manipulación de los medios (Altheide, 2002).

Finalmente, señalaremos que en la revisión de la literatura, han destacado por su aportación particularmente especializada en la gestión comunicacional del riesgo las publicaciones de la Federal Emergency Management Agency (FEMA) y el Center for Disease Control and Prevention (CDC)). En lengua castellana, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y concretamente su agencia regional en América Latina (OPS) tienen documentos muy interesantes, desde el punto de vista de los manuales de gestión de la comunicación de crisis, validados por la experiencia adquirida en esta región del mundo sometida periódicamente al azote de los desastres naturales.

## 2.4 COMUNICACIÓN DE CRISIS

La Comunicación de Crisis es una disciplina teórica similar a la CR pero con una finalidad diferenciada (Pont, 2008). Para el autor no se puede establecer una diferenciación cronológica en la que la CR se ubicaría en el plano de la prevención y la Comunicación de Crisis en el plano de la emergencia. Las raíces de los conceptos son diferentes y responden a enfoques distintos a la hora de establecer las relaciones de las organizaciones y los medios. Así, la denominada Información de Crisis se ocuparía de los protocolos de actuación que deben seguir las organizaciones en situaciones previstas en planes de emergencias y la Comunicación de Crisis trataría fundamentalmente de las relaciones entre la comunicación corporativa y los medios desarrolladas en el ámbito corporativo (Farré, 2005, págs. 95-119).

En el primer caso, la cuestión afecta a la especialización periodística con el objetivo de conformar un Periodismo de Crisis capaz de reaccionar equilibradamente en situaciones críticas a través de la información, de las rutinas de producción y de las prácticas profesionales. En el segundo caso, la Comunicación de Crisis es una de las áreas de la comunicación institucional que actúa en la defensa de la identidad de la organización en los procesos de oferta y demanda informativa (Farré, 2005, pág. 104)

Una de las conceptualizaciones más aceptadas de “crisis” es la que la define como una situación grave provocada por un cambio inesperado que puede afectar a la imagen y/o a la normalidad en el funcionamiento de una organización y que se ve amplificada por el interés de los medios (Piñuel, 2002) (Gil Calvo, 2004) (Saura, 2005). Desde el punto de vista corporativo, la Comunicación de Crisis tendrá el objetivo de atenuar el impacto negativo en la imagen, el funcionamiento y la reputación de la organización.

*La apuesta de la comunicación en una crisis es, así, doble: se trata por una parte de frenar la crisis sirviéndose de la comunicación para aportar reacciones efectivas frente al acontecimiento que la originó, y, por otra, se trata de que la pérdida de crédito y de capital en imagen que la crisis ocasiona, sea mínimo.*

*(Piñuel, 2002, pág. 8)*

Por tanto, el diseño de la CR en los departamentos de comunicación, debe partir del conocimiento de quiénes son las fuentes, quién es la audiencia y cuáles son los canales para difundir los mensajes. Los expertos coinciden en la necesidad de trabajar en la etapa de pre-crisis para establecer una relación de confianza mutua con los distintos públicos interesados o *stakeholders* y para construir una reputación corporativa. En la etapa aguda, se realizarán acciones para afrontar la crisis y limitar el daño a la imagen corporativa por medio fundamentalmente de un discurso unificado, la designación de portavoces, la atención especial a la prensa, el manejo de los rumores, etc. Superada la crisis, la última etapa servirá para extraer conclusiones, reflexiones, evaluar los daños en la imagen y efectuar planes de recuperación. (Rocamora, 2012, págs. 1-18). Por último, señalaremos que el notable crecimiento de los estudios en este campo de investigación se ha debido al aumento de la existencia del factor humano en la generación de los riesgos, la crisis de confianza en las instituciones y el incremento del conocimiento científico divulgativo en la opinión pública (Pont, 2008, pág. 41).

#### 2.4.1 FASES DE UNA CRISIS

Aunque es obvio señalar que cada crisis es diferente, sí presentan un desarrollo cronológico similar que será modulado por la gravedad del riesgo y la gestión de las organizaciones encargadas de afrontarlo. Este ciclo se plantea desde una perspectiva mediática, por lo que conviene señalar que aunque el interés en la última fase caiga en picado, esto no implica, ni mucho menos, que la crisis haya sido solucionada. Desde el ángulo humanitario, es precisamente en esta fase donde se pueden situar las denominadas “emergencias crónicas” de los países africanos:

1. Estalla la crisis
2. Se convierte en noticia
3. Crece el interés informativo
4. Se mantiene el interés
5. El interés cae en picado

Los cinco pasos muestran de una forma muy sintética la evolución del ciclo de la noticia a lo largo de una crisis. En ese periodo habrá una o varias organizaciones, públicas o privadas, encargadas de afrontar la crisis y de liderar la comunicación institucional de la misma. Simultáneamente, la crisis se verá alimentada por factores externos (medios, políticos, opinión pública, grupos de presión, asociaciones, etc.) que habitualmente son incontrolables y que influyen en la dirección que toma la misma

Para gestionar la crisis, Covello (2002) concibe un “mapa del mensaje” con siete pasos como herramienta estratégica para la gestión de la CR. Según el autor, esta estrategia asegura la recepción, comprensión y efectividad de la información:

1. Identificar quiénes son los agentes externos relacionados con el riesgo (víctimas y afectados, medios, políticos, grupos de presión, etc.)
2. Elaborar una lista exhaustiva de las preocupaciones de cada uno de los agentes externos
3. Identificar en la lista grupos con preocupaciones similares específicas
4. Elaborar mensajes clave como respuesta a las preocupaciones generales y las específicas
5. Recoger hechos y pruebas que apoyen cada mensaje clave
6. Validar los mensajes con un procedimiento estándar
7. El portavoz único difunde los mensajes clave a través de los medios



Covello explica que un buen sistema para elaborar los mensajes clave es por medio de una “tormenta de ideas” en la que estarán presentes un especialista en el tema a tratar, otro en comunicación, otro en aspectos legales y un moderador que dirija la reunión. En esta sesión surgirán una serie de palabras clave que servirán para elaborar los mensajes. El autor explica que cada mensaje no debe contener más de tres palabras clave ya que la experimentación ha demostrado que durante las crisis se generan barreras que impiden al público escuchar, entender y recordar la información. Covello cuantifica el ruido mental en una reducción de hasta el 80% en la capacidad de procesamiento mental de una persona. Por ello, el desafío de la CR es vencer las barreras creadas por este ruido, crear los mensajes más precisos para las diferentes audiencias y conseguir la mayor efectividad posible de acuerdo a las limitaciones propias de la situación. En cuanto a la validación de los mensajes, Covello recomienda primero consultar con expertos en el campo de investigación diferentes de los que hayan participado en las reuniones preparatorias, con el objetivo de comprobar la precisión técnica del mensaje. Después se realizaría una segunda validación con personas representantes de cada de las audiencias.

Entendiendo que la Comunicación de Crisis se desarrolla en entornos críticos y complejos, que afectan negativamente a la organización, la comunicación tiene un carácter esencialmente defensivo focalizado en el cuidado de la imagen y la preservación de la reputación corporativa.

*Pese a que el modelo supone una declaración de buenas intenciones por parte de la industria, diversos autores critican las verdaderas intenciones o motivaciones que hay detrás de las prácticas corporativas. Desde ese punto de vista, el modelo esconde simplemente un mecanismo de defensa empresarial que no siempre tiene por qué estar pensado para evitar el riesgo social (daños sobre la población), sino para minimizar los daños simbólicos sobre la organización. Además, este tipo de prácticas se han trasladado a las administraciones públicas, vaciando de contenido las prácticas de comunicación de riesgo y convirtiéndose en meras estrategias de relaciones públicas.*

*(Gonzalo & Farré, 2011, pág. 112)*

Esta concepción de la Comunicación de Crisis es válida para los distintos orígenes que puede tener una catástrofe. La comunicación es una herramienta estratégica en todas las fases del ciclo de la crisis y la organización debe mostrar siempre una actitud proactiva y transparente (Fernández Del Moral, 2010). Los manuales de gestión empresarial indican que la conducción de la política comunicativa dependerá del Gabinete de Prensa o Departamento de Comunicación que reportará directamente al Comité de Crisis encargado de afrontar la crisis.

## 2.5 MEDIOS Y TEORÍA DE LA GLOBALIZACIÓN

Los medios no sólo ejercen un gran dominio sobre la comunicación, sino que han traspasado esos límites y se han convertido en verdaderos mecanismos de dominio cultural (Roiz, 2002, pág. 20). Como señalan algunos autores, una premisa básica para entender a los periodistas que cubren catástrofes, crisis y emergencias es analizar que están en el negocio de las noticias, no en el negocio de la educación ni en el de la protección de la salud (Sandman, 2006).

Las empresas periodísticas no son meras correas de transmisión de información, son actores importantes que influyen en el proceso de construcción de la realidad social (Quarantelli, 2002). El autor explica que los medios conforman un entramado complejo y difícil de estudiar. En concreto, son una especie de submundo que se rige por un sistema de normas y valores no necesariamente compartidos por los sectores sociales. Así las empresas periodísticas y los periodistas tienen sus propias definiciones sobre cuál es su rol en la sociedad, sobre qué es noticia y cómo debe ser abordada. Además, como estructuras empresariales están supeditadas a determinadas políticas e intereses que imponen límites y líneas rojas. “Se le interponen abierta o veladamente criterios de otras áreas que terminan modificando de alguna manera la información que se publica” (Lozano, 2003, pág. 3).

“La forma en que están constituidos los medios como conglomerados empresariales e instituciones socioculturales y las prácticas que llevan a cabo, definen la representación que ofrecen al público sobre los acontecimientos sociales” (González Villariny, 2008, pág. 5). Para Quarantelli (2002) la representación mediática rara vez reflejara fielmente la globalidad de lo que suceda en el entorno, por lo general, destaca aspectos del acontecer que a los medios les interesa por diversas razones. La consecuencia de este *framing*<sup>10</sup> es una influencia en la opinión pública que ejerce una presión en las autoridades en una dirección particular (Chatier & Gabler, 2001).

De acuerdo con Wilkins & Patterson (1987) la prensa comete un error fundamental de atribución, un concepto procedente de la Psicología Social que se refiere a la tendencia humana a juzgar la conducta de otros partiendo de los atributos personales sin considerar factores externos. Es decir, esta teoría plantea que los individuos tienden a explicar los comportamientos ajenos basándose en los atributos propios sin considerar factores exógenos (Fischhoff, 1984). Se infravaloran los factores sociales, políticos, económicos o ambientales que, en la mayoría de ocasiones, juegan un papel determinante particularmente acusado en el ámbito de los desastres. Según el autor, cometen este error cuando se aproximan críticamente a este tipo de fenómenos, por ejemplo, cuando dan tratamientos de eventos extraordinarios y novedosos a episodios percibidos como normales por los expertos. También, cuando resaltan en las

---

<sup>10</sup> Entendemos *framing* como el “contexto o marco de interpretación por el que la gente se detiene en unos aspectos de la realidad y desestima otros”. Término acuñado por el antropólogo, Gregory Bateson en 1955. El autor empleaba la metáfora como el marco que delimita el lienzo que se encuentra en el interior y distingue al cuadro de la pared.

informaciones los aspectos más sensacionalistas y no analizan las causas. O cuando atribuyen todo el peso de la responsabilidad a organizaciones por sucesos causados por una compleja madeja de actos, decisiones y presiones políticas y económicas. La hipótesis mayoritaria entre los expertos de este campo es que este tipo de fenómenos suelen ser resultado de la combinación de una serie de factores que incluyen decisiones, actos, errores y negligencias cometidas por más de una persona y organización. En este sentido, la agencia de la ONU para la reducción de los desastres es meridiana en su explicación:

*Los peligros son naturales, los desastres no. No hay nada “natural” en un desastre. La naturaleza genera peligros (terremotos, erupciones, inundaciones, etc.), pero los humanos ayudan a crear el desastre. No podemos prevenir una erupción volcánica, pero podemos prevenir que se convierta en un desastre.*

*(UNISDR, 2011, pág. 11)*

La prensa contribuye a que las catástrofes sean percibidas como eventos aislados, extraordinarios y novedosos que se hubieran podido evitar si el culpable no hubiera actuado de una determinada manera (UNISDR, 2011). El problema radica más bien en cómo se presenta el desastre y cómo se definen los riesgos. Así, al destacar los aspectos más dramáticos y estereotipados de un suceso y al señalar culpables sin hacer un análisis completo de la situación, la cobertura mediática genera una imagen distorsionada de la realidad. El resultado es que las causas, a menudo invisibles, no son resueltas dejando abierta la posibilidad de que sucesos parecidos vuelvan a suceder en el futuro (Wilkins y Patterson, 1987; Wenger, 1985).

*Lo sucedido con el petrolero Prestige, a pesar de haber sido percibido como algo novedoso y excepcional, fue un acontecimiento más bien normal, e incluso de esperarse, dadas las circunstancias. Por los mares navegan más de 10.000 buques que transportan mercancías peligrosas. La mayoría supera los 15 años de antigüedad y portan banderas de paraísos fiscales que les imponen normativas poco rigurosas. Europa, en concreto, tiene más del 65% de sus barcos de carga abanderados en estos países y en lo que respecta a los petroleros, dicha cifra supera el 84% (Aguilar, 2003). En el caso del Prestige, además de tratarse de una nave antigua, contaba con una tripulación mal pagada y en régimen de semiesclavitud. (González, 2008, pág. 7)*

De acuerdo a la Teoría Social del Riesgo, los medios de comunicación se ven implicados en dos procesos de especial relevancia (Beck, 1998). Primero, en cuanto a su acción visibilizadora de riesgos que escapan a la percepción superficial del público (Mythen, 2004). Encajarían aquí la contaminación nuclear, química, radiológica, manipulaciones genéticas, cambio climático, etc. Si la prensa no habla de ello, la posibilidad de percepción de la sociedad disminuye enormemente. Segundo, en cuanto al monopolio que existe en la dualidad ciencia y política para la delimitación y definición de los riesgos. Si entendemos que los medios son sujetos autónomos, se les debería exigir una responsabilidad social para participar crítica y reflexivamente en esa

discusión. Especialmente relevante sería ese rol para advertir al público de los riesgos menos visibilizados y generar un debate necesario dónde no existía.

La CR encaja con las circunstancias propias de la sociedad moderna que se caracteriza por “la enorme facilidad de experimentar sucesos de consecuencias destructivas, en los que inevitablemente han intervenido resoluciones humanas, y en la que el peligro y su percepción social confluyen” (Lozano, 2003, pág. 2). En su tesis doctoral, González Villariny (2008) concluye que lo sucedido con la catástrofe del Prestige fue un síntoma del lado oscuro de la modernidad, en concreto, de la presión que ha impuesto sobre la sociedad y los estados nacionales, la expansión de la economía neocapitalista.

Realmente no se puede entender el impacto que las noticias sobre catástrofes, crisis y desastres tienen sobre la sociedad actual sin contextualizarlo en el marco de la Teoría de la Globalización: la etapa contemporánea del sistema capitalista que consiste en el surgimiento de un mercado global que ha hecho superflua la intervención de los estados nacionales (Chomsky & Dieterich, 1996).

La prensa difunde y multiplica el conocimiento colectivo sobre el peligro, el riesgo y la inseguridad. El alarmismo se amplifica a través de las noticias sobre crisis, atentados, desastres y catástrofes que se difunden instantáneamente en todo el planeta (Gil Calvo, 2004, pág. 35). Para Pont (2008) la hipótesis de la amplificación del riesgo colectivo de Gil Calvo enlaza también con la sentencia de Beck sobre la globalización. Es decir, se incrementa el conocimiento público del riesgo percibido así como el desconocimiento científico del riesgo real, de manera que el alarmismo de los medios no es inventado, sino que tiene base real. La opinión pública siempre experimenta la tendencia a percibir el mayor alarmismo colectivo sintetizado convenientemente en el aforismo periodístico “sólo son noticia las malas noticias”.

La Teoría de la Sociedad del Riesgo “designa una fase de desarrollo de la sociedad moderna en la que los riesgos sociales, políticos, económicos e individuales tienden cada vez más a escapar a las instituciones de control y protección de la sociedad industrial” (Beck, 1998, pág. 18). Es decir, las sociedades actuales están expuestas a riesgos particulares, propios, resultantes del proceso de modernización. Siguiendo con esta teoría, las sociedades contemporáneas están organizadas en torno a las respuestas a los peligros. El origen hay que buscarlo en el mismo concepto de estado: el contrato social que surge de la preocupación por la seguridad colectiva y que deviene en una noción global del riesgo (Giddens, 2000).

Cuanto más moderna es una sociedad más probabilidades tiene de estar expuesta a catástrofes, crisis y desastres de todo tipo (Pont, 2008) (Mir i Soler, 1999). Riesgo y conocimiento tienen una relación dialéctica porque más inteligencia social no implica más control sobre la amenaza, sino más bien todo lo contrario (Luhmann, 1992).

*El riesgo no se puede alcanzar a pesar del mayor a pesar del mayor conocimiento y mayores posibilidades de investigación, de saber, de calcular el riesgo, pero también de conocer los límites del futuro. Saber y no saber se relacionan dialécticamente: cuanto más se calcula racionalmente, más aspectos desconocidos o del no saber aparecen sobre el futuro con la consiguiente indeterminación del riesgo y de su control (Luhmann, 1992)*

Luhmann introduce además una nueva diferenciación entre riesgo y peligro: lo que para una persona es riesgo, para otra es peligro. Es decir, un fumador puede estar corriendo el riesgo de contraer un cáncer en el futuro, pero para otra persona eso representará tan sólo un peligro. La globalización deteriora el papel de los estados nacionales como garantes de la seguridad de sus ciudadanos en las fronteras interiores de su territorio. De hecho, el estado es garantía para la educación o la salud pero resulta incapaz de protegernos de las grandes catástrofes como el Prestige, Fukushima, el Ébola o el Terrorismo global (Pont, 2008) La sociedad del riesgo es una sociedad sin cobertura en la que la protección de la seguridad disminuye conforme aumenta la escala de peligro (Beck, 2002).

## 2.6 CRONOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN COMUNICACIÓN DE CATÁSTROFES

Aunque varios autores (Camps, 1999) (Lozano, 2009) (Odriozola, 2011) emplean el término “Periodismo de Catástrofes” para referirse al campo especializado del objeto de estudio, en esta investigación preferimos el concepto de “Comunicación de Catástrofes” por ser más integrador. De esta manera, se incluye las rutinas periodísticas de medios y periodistas, pero también la labor del Gabinete de Prensa o Departamento de Comunicación de las organizaciones encargadas de afrontar la crisis. Así quedan representadas ambas orillas del río: periodistas de medios y profesionales de la comunicación pública institucional.

El punto de inflexión de los estudios sobre periodismo ambiental se produce, como ya se ha señalado, con la catástrofe nuclear de Chernóbil (Vilanova, 1988). También se comienza a utilizar el análisis de contenido como técnica de investigación (Friedman, Gorney, & Egolf, 1987) En la década de los noventa, destacan las investigaciones centradas en la influencia de los medios sobre aspectos ambientales en la opinión pública (Logan, 1995) (Anderson, 1991). La investigación sobre las empresa periodísticas escocesas de Campbell (1999) será la pionera en poner el foco en las rutinas y periodísticas y la relación de los periodistas con las fuentes de información en escenarios de catástrofe. El enfoque de la CR y de la comunicación de crisis en las catástrofes y emergencias comenzó a ser abordado a principios de este siglo (Bennet, 1999) (Chatier & Gabler, 2001) (Altheide, 2002). En España, podemos afirmar que el hundimiento del Prestige ha monopolizado prácticamente el interés de los investigadores en este campo especializado (De Pablos & Elías, 2003) (Elías, 2006) (González Villariny, 2008) (Odriozola, 2008) (Mariño, 2009).

## 2.7 CATÁSTROFES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS MEDIOS

Las catástrofes no son sólo un fenómeno agudo como un terremoto o un huracán, sino que en realidad son la consecuencia de un fracaso (Arcos P. , 2015) (UNISDR, 2011). Es decir, una desafortunada planificación urbanística aumentará significativamente la vulnerabilidad de una comunidad frente a una amenaza natural como unas lluvias torrenciales. Como se ha señalado no sólo hay desastres naturales puntuales, sino que también hay crisis crónicas olvidadas y es responsabilidad de los medios informar sobre ellas (López Acuña, 2015) Aunque parezca obvio conviene matizar que si la responsabilidad social del periodista es fundamental en cualquier ámbito, aún más si cabe en la comunicación de catástrofes. Sobre todo porque en muchas ocasiones, el hecho de que los desastres naturales ocurran a miles de kilómetros de las redacciones provoca un cierto relajamiento en los criterios éticos y deontológicos del oficio.

Rodríguez y Odriozola (2012) recogen cuatro apuntes a modo de radiografía de la comunicación de catástrofes que entran en conflicto con la responsabilidad social comunicativa del informador:

1. La espectacularización predomina sobre la información. Los medios de comunicación no aportan información rigurosa, más bien facilitan el acceso a un gran número de gente que tele-experimenta la inestabilidad de forma simultánea (Lozano, 2009)
2. Sensibilidad, empatía y rigor informativo son obligados para cubrir catástrofes. Lo escabroso no aporta información de calidad sino que revictimiza a los afectados (Camps, 1999) (Coté & Simpson, 2000) (Hight & Smyth, 2003) (Quesada, 2007)
3. En ocasiones, se observa un periodismo alejado de la responsabilidad si atendemos al impacto social de los medios. La audiencia que consume información sobre desastres está más acostumbrada a identificar fenómenos catastróficos que a comprenderlos. Mayoritariamente, el periodista identificará sólo el aspecto más llamativo, es decir, el impacto del terremoto, huracán, accidente industrial, etc. El hecho de experimentar a través de los medios, sin ser víctimas, las propensiones y culminaciones catastróficas de los entornos lejanos produce en los individuos una hipocondría generalizada (Lozano, 2009)
4. El consumismo inmediato de sensaciones prima sobre el interés en conocer y en comprender que queda relegado a un segundo plano. Cuando con el paso del tiempo, se tiene mucha más información para explicar lo sucedido, la catástrofe va perdiendo el interés como noticia (Lozano, 2009)

Esto se observa en el reiterado ciclo de las noticias sobre catástrofes que se repite de forma cíclica con una tendencia común. En la última fase, la pérdida de interés informativo por la saturación de contenidos no hace desaparecer el problema. De ahí, que el desinterés de los medios demuestre su incapacidad para llevar a cabo una configuración informacional de acuerdo a los parámetros éticos que demanda el periodismo (Larrondo, 2006).

En su investigación sobre la cobertura del accidente del túnel del Carmel, Pont (2008, pág. 263) detecta la vulneración de algunos preceptos y códigos éticos y deontológicos en la autorregulación de los medios. Pont observa una tendencia a la espectacularización, poco respeto a la privacidad de los afectados y una reiteración de las escenas de dolor y sufrimiento.

*El periodismo de catástrofes es una especialidad delicada y compleja, pues el hecho afecta profundamente en lo emocional y material a muchos y a sus comunidades, alterando estructuras fundamentales –sociales, financieras, políticas, sanitarias, etc. por tiempo indefinido. El campo de trabajo son escenarios caóticos y trágicos, con víctimas desoladas y desorientadas y equipos de emergencia que ponen orden y soluciones donde sólo hay necesidades urgentes. La primera fase de la emergencia puede durar horas o días y el dolor y el estrés hace mella en los afectados, pero también en los equipos técnicos y en los periodistas que trabajan sobre el terreno. El periodista desplazado hasta escenarios de catástrofe ve lo evidente, pero inicialmente carecerá de fuentes adecuadas y sus datos serán parciales y subjetivos, cuando no falseados por intereses políticos (Rodríguez Bonfill & Odriozola Farré, 2012, pág. 579).*

Según demanda hoy la complejidad del mundo global, el periodista debe ejercer su oficio descubriendo las contrariedades que se manifiestan en el relato de la catástrofe. La adopción de posturas reduccionistas, dando a conocer los hechos para olvidarlos después, supone la búsqueda de una emoción momentánea (Larrondo, 2006). El enfoque determinista de lo natural e inevitable en las informaciones, hurta el peso de lo humano y evitable, que desde parámetros políticos, económicos y socioculturales contextualiza el hecho, permite comprenderlo en su complejidad y analizarlo desde la exigencia de responsabilidades de los distintos actores implicados (Rodríguez Bonfill & Odriozola Farré, 2012). De Pablos y Elías (2003) citan los ejemplos de catástrofes ecológicas como Doñana y el Prestige para reflejar el rol de la prensa como altavoz de opiniones de “algunos científicos afines al poder para dar credibilidad a las decisiones políticas o para cargar con errores de ministros, a cambio de prebendas”.



## 2.8 COBERTURA DE CATÁSTROFES EN LA ERA DE INTERNET

No sólo los medios tradicionales se hacen eco de las noticias sobre catástrofes, crisis y emergencias (Jerez, Sampedro, & López, 2008), con el desarrollo de nuevos formatos en la era de Internet se produce un efecto globalizador que introduce cambios en las rutinas de elaboración y difusión de noticias (Mullaney, 2012). Por otro lado, Internet generan más oportunidades para los medios tradicionales porque ofrecen más espacio para las piezas informativas y permiten la posibilidad de incluir gráficos interactivos y vídeos (Friedman, 2011).

A modo de ejemplo señalaremos que los vídeos sobre el desastre de la central nuclear de Fukushima en 2011 fueron vistos 96 millones de veces durante la semana después. El tsunami que provocó el accidente nuclear fue el tema central de los 20 vídeos más vistos en YouTube entre el 11 y el 18 de marzo de 2011 manteniéndose, en el medio plazo, como el tema más popular a nivel mundial (Rosenstiel & Mitchell, 2012). Twitter superó los 500 millones de tweets sobre el tema de la radioactividad un mes después del desastre. Además, se detectó que a medida que la nube radioactiva se acercaba a un país, era ahí donde aumentaba el número de comentarios. En total, 277 millones de usuarios en todo el mundo hicieron alguna referencia al asunto japonés<sup>11</sup>.

En cuanto al uso de las redes sociales, los medios tradicionales tienen una asignatura pendiente y deben adaptarse para sobrevivir. La proliferación de medios sociales debe hacer reaccionar a las empresas periodísticas para que se adapten a la nueva audiencia y desarrollen nuevos modelos de negocios en función a estas tecnologías emergentes (Flores, 2008, pág. 73).

Los avances tecnológicos han supuesto nuevos espacios de participación. Desde la posición del Departamento de Comunicación en la organización encargada de afrontar una crisis, esto se traduce en una pérdida de control sobre los contenidos informativos por la multiplicidad de canales y actores comunicacionales. Para los medios, se traduce una pérdida de monopolio en la distribución del mensaje informativo por la universalización que ha supuesto Internet y su capacidad de emitir por caminos alternativos para conseguir llegar a audiencias heterogéneas e internacionales (Tuñez & Sixto, 2012, pág. 16).

---

<sup>11</sup> Más información: “Cómo la nube radiactiva ha influido en las redes sociales”  
<http://www.expansionsocial.org/#ixzz3eQismBeZ>

Las redes sociales trasladan a Internet los modos de vincularse y de relacionarse de la sociedad civil entendida como un complejo entramado de relaciones entre los más diversos actores políticos, sociales y económicos (Requena, 2008). La estructura reticular de las redes interconectadas brinda la oportunidad de que la información formal e informal circule al margen del sistema de medios tradicionales que mantienen una organización rígida y jerárquica (Tuñez & Sixto, 2012).

*Esto significa que los flujos y las actitudes de la comunicación están cambiando. La universalización de la posibilidad de ser distribuidor y emisor de mensajes que lleguen a grupos numerosos a través de Internet ha provocado la ruptura del esquema tradicional de comunicación lineal y su sustitución por modelos circulares o en racimo en los que cualquier individuo puede ser receptor, y emisor (o reemisor) a la vez (Tuñez & Sixto, 2012, pág. 2)*

La red también ha promovido que hayan surgido innovadoras y poderosas herramientas que facilitan el trabajo de los periodistas para encontrar fuentes expertas alternativas a las institucionales usadas habitualmente en los escenarios de catástrofe. Por ejemplo, Reliefweb<sup>12</sup> ofrece al profesional de la información los informes de situación de las organizaciones que trabajan sobre el terreno en la emergencia, prácticamente en tiempo real. Alertnet, creada por la Thomson Reuters Foundation y el portal Humanitarian Response de la United Nation Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA), es un valioso instrumento que pone al alcance de un clic un volumen de información inimaginable hace una década.

Sin duda es en la cobertura de las catástrofes y particularmente en el campo de la acción humanitaria, donde las redes sociales y la prensa digital adquieren mayor relevancia por la rápida difusión de las noticias. A menudo son las primeras herramientas para valorar la magnitud de un desastre y las principales necesidades de la población afectada, determinando la estrategia y la acción humanitaria cuando las ONG aún no tienen equipos sobre el terreno para evaluar la situación (Mullaney, 2012). Por ejemplo, se ha observado que tras del tsunami de Japón se activaron mapas con información abierta, en los que los ciudadanos iban incluyendo datos, que ayudaron a los equipos de rescate a clarificar su visión de la situación y a establecer las prioridades adecuadamente<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Véase: <http://reliefweb.int/>

<sup>13</sup> <http://www.periodismociudadano.com/2011/03/11/el-tsunami-de-japon-mapas-y-redes-sociales/>

En situaciones de emergencia, las redes sociales también pueden colaborar en la búsqueda de personas desaparecidas, por ejemplo, con aplicaciones como Google Person Finder<sup>14</sup>, que fue muy utilizada en los recientes terremotos de Chile, Japón y Nepal. Otros usos de las redes son canalizar las campañas de donaciones solidarias, recoger testimonios de las víctimas y convertirse en fuentes de información de lo que está sucediendo (Abbasi & otros, 2012). Estos nuevos canales de comunicación tienen una doble función tanto para reunir material informativo como para difundir información relevante de última hora (Vieweg, 2010).

*Incluso para resolver el problema acuciante de países en vías de desarrollo, con áreas no reflejadas en los mapas, las nuevas herramientas aportan soluciones. Tras el seísmo de Haití, OpenStreetMap diseñó mapas actualizados con el objetivo de apoyar a las organizaciones de ayuda a encontrar vías para llegar a las zonas afectadas con fuentes (The National Oceanic and Atmospheric Administration, NOAA, Geo-Eye Google, Banco Mundial, Digital Globe, entre otros) que ofrecían datos con un alto nivel de detalle y que complementaron las informaciones aportadas por los usuarios. Este proyecto, según los autores, demostró la efectividad del crowdsourcing<sup>15</sup> para crear mapas en situaciones de emergencia (García & Nicasio, 2012).*

La revisión bibliográfica muestra que la irrupción de los nuevos medios ha sacudido el papel de los medios como configuradores tradicionales de la agenda mediática. Las imágenes de webcams, móviles y el material recogido por los ciudadanos introduce una nueva perspectiva en la prensa. Tras haber sido separados por el tsunami de Japón, el vídeo que mostraba el reencuentro de un perro y su dueño un mes después, fue noticia<sup>16</sup> en todo el mundo cosechando más de un millón y medio de visitas (Rosenstiel & Mitchell, 2012).

Los sucesos acontecidos desde 2010 en la “Primavera Árabe” son fundamentales para entender la evolución e influencia de las redes sociales en el contexto de la comunicación de crisis. Con las primeras movilizaciones en Túnez, el gobierno decidió censurar la red bloqueando el acceso a YouTube, Twitter, blogs, Flickr, etc. Sólo Facebook se libró del bloqueo convirtiéndose en el lugar de canalización de contenidos de protesta contra el régimen. Esto provocó que una red social enfocada al ocio y las relaciones sociales se convirtiera en una red subversiva y de protesta, lo que avivó aún más los contenidos, al introducir a los activistas sociales en espacios de comunicación habitados por segmentos poblacionales alejados de la lucha política (De Rivera, 2011).

---

<sup>14</sup> Véase: <https://google.org/personfinder/global/home.html>

<sup>15</sup> Entendemos *crowdsourcing*, según la definición de Estellés y González (2012), como “actividad en línea participativa en la que una persona, institución, organización sin ánimo de lucro, o empresa, propone a un grupo de individuos, mediante una convocatoria abierta y flexible, la realización libre y voluntaria de una tarea. La realización de la tarea, de complejidad y modularidad variable, y en la que la multitud debe participar aportando su trabajo, dinero, conocimiento, y/o experiencia, siempre implica un beneficio mutuo”.

<sup>16</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=PPNED391eMU>



## CAPÍTULO 3: CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN

### 3.1 APROXIMACIÓN A LOS CONCEPTOS DE CATÁSTROFE, DESASTRE, CRISIS Y EMERGENCIA

A continuación se procede a conceptualizar los conceptos, manejados en esta tesis, de catástrofe, desastre, crisis y emergencia con el propósito de entenderlos y definirlos. Estos eventos han sido definidos desde diferentes perspectivas cuantitativas, cualitativas, basadas en la observación y experiencia directa o producto de conceptualizaciones derivadas de revisiones teóricas.

A lo largo del repaso a la literatura científica no parece haber un consenso sobre la definición de estos términos y en muchas ocasiones se usan como sinónimos. No es el propósito de esta investigación hacer una revisión exhaustiva y cronológica de cada uno de los conceptos, algo que sobrepasaría por otra parte las limitaciones de este trabajo, pero sí hacer un recorrido sintético por las principales definiciones de los autores más relevantes para entender la construcción de cada uno de los conceptos.

*No existe una única definición, internacionalmente aceptada, para el fenómeno catastrófico. Por el contrario, diferentes organismos, implicados en su estudio y gestión, manejan definiciones más bien adaptadas a sus respectivas áreas de trabajo. Ello es debido a que la propia definición de catástrofe o desastre plantea problemas, debido a la posibilidad de considerar diferentes variables en la delimitación del fenómeno, como son sus efectos sobre la salud pública y el desarrollo, su impacto económico o su trascendencia social y ecológico*

*(Arcos González, González Carril, & Huerta González, 1994, pág. 574)*

Tanto las emergencias como los desastres y las catástrofes presentan características comunes: todas ellas son una fuente de destrucción, provocando daños humanos y materiales aunque en diferente grado. Si nos atenemos a los criterios cuantitativos, Aptekar (1994) diferencia terminológicamente accidente, desastre y catástrofe:

- Accidente: situación en la que muere menos de un millar de personas
- Desastre: cuando la cifra de fallecidos y víctimas en peligro inminente de muerte se calcula entre mil y un millón
- Catástrofe: cualquier situación con más de un millón de víctimas

Definir un evento tomando únicamente criterios cuantitativos presenta una serie de inconvenientes. Por un lado en un primero momento puede ser muy difícil evaluar los daños y por otro, los desastres son muy diferentes entre sí: terremotos de la misma intensidad son un susto en California, pero habrían sido una catástrofe en 1989 y lo serían hoy en muchos países en vías de desarrollo (López-Ibor, 2004, pág. 3).

Otros autores prefieren definir los términos por la gravedad de las consecuencias (López Muga, 1997, pág. 34).

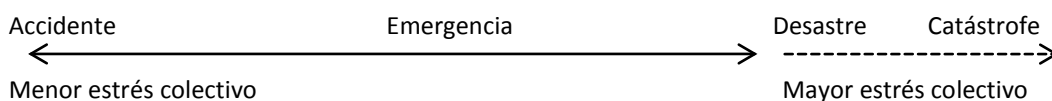
- Emergencia: situación diaria de poca importancia
- Desastre: abarca sectores más amplios de una comunidad y su resolución supone de una mayor infraestructura de recursos
- Catástrofe: las consecuencias destructivas están aún más extendidas, afectan a un mayor número de personas y bienes y por tanto suponen un ímprobo esfuerzo de coordinación y organización global

Desde la Sociología, Britton (1986, págs. 254-271) introduce un nuevo matiz al considerar los tres términos como periodos de crisis social y generadores de estrés colectivo. Además añade tres criterios para tener en cuenta:

1. Número y tipo de personas implicadas
2. Grado de implicación de las personas dentro del área o sistema social afectado
3. Gravedad de la ruptura o destrucción causada en el sistema social por el agente inductor de estrés colectivo

Las ideas planteadas por el autor se condensan en el siguiente diagrama (Tabla 5):

**Tabla 5. Clasificación de términos por estrés colectivo**



Fuente: Elaboración propia adaptado de Britton (1986)

De esos criterios marcados por el autor se derivan las siguientes definiciones (Puy & Romero, 1998):

- Accidente: Suceso de estrés colectivo menor en el que sólo cabe considerar un tipo de ruptura muy localizada sobre un grupo específico de víctimas, pero no sobre la mayoría de la población
- Emergencia: Suceso de estrés colectivo medio que provoca una ruptura de carácter muy localizado que interfiere sobre las actividades en curso de las víctimas y además provoca cierta ruptura sobre otras personas periféricas
- Desastre: Suceso de estrés colectivo mayor que provoca una casi completa ruptura de todos los procesos sociales, estructuras e interacciones primarias y secundarias además de una amplia destrucción de la infraestructura funcional (redes de comunicación y de apoyo social)

En el ámbito de la Protección Civil, se definen los términos de la siguiente manera (De Nicolás, Artetxe, & Jauregui, 2000):

- **Accidente:** cuando los individuos afectados por un siniestro, son un segmento de la población de fácil delimitación por una variable nominal (ocupantes de un automóvil, inquilinos de un edificio) En este tipo de situaciones, la población queda fuera de los efectos del fenómeno o siniestro, la vida cotidiana de la colectividad no se ve alterada y los sistemas de respuesta y de ayuda a los afectados quedan indemnes y pueden actuar.
- **Emergencia:** situación que aparece cuando en la combinación de factores conocidos, surge un fenómeno o suceso inesperado, eventual y desagradable por causar o poder causar daños o alteraciones en las personas, los bienes, los servicios o el medio ambiente. La emergencia supone una ruptura de la normalidad de un sistema, pero no excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.
- **Crisis:** estado delicado y conflictivo en el cual, por circunstancias de origen interno o externo, se rompe el equilibrio y la normalidad de un sistema y se favorece su desorganización.
- **Desastre:** cuando toda la población de forma indiscriminada, se ve afectada por los hechos infaustos, y la vida social cotidiana se ve alterada. En los desastres los sistemas de respuesta institucionales, públicos y privados, también pueden quedar indemnes y pueden ayudar a la colectividad afectada.
- **Catástrofe:** es aquella situación en que un fenómeno infausto e imprevisto afecta a una colectividad de forma global, incluidos sus sistemas de respuesta institucionales. En la catástrofe, los individuos afectados no podrán contar con ayuda institucional, al menos en los primeros momentos, y tendrá que hacer frente a las consecuencias del fenómeno con sus propias fuerzas.
- **Calamidad:** es aquella situación que se alarga en el tiempo, bien por reiteración o prolongación o por sus efectos derivados como la sequía continuada o los efectos epidemiológicos de un virus residente.

Desde una aproximación psicológica, (Valero, García Renedo, & Gil, 2001) sintetizan el término desastre en la siguiente definición:

*Un desastre sería la ocurrencia de un evento o situación traumática (o sus consecuencias) que puede ser repentino o prolongado en el tiempo, implica un alto nivel de estrés a los individuos de una sociedad y provoca daños o pérdidas de carácter poblacional, material y/o medioambiental, así como perjuicios en la actividad diaria de una zona, tanto a nivel comunitario como individual, por la acción de agentes naturales o la actuación (u omisión) humana*

(Valero, García Renedo, & Gil, 2001, pág. 7)

Una de las más aceptadas parece ser la clasificación de Auf Der Heide (1989) que establece tres niveles desde la perspectiva de los que trabajan sobre el terreno:

- Emergencia: Aquellas en las que son suficientes los recursos médicos y de asistencia locales (accidente de tráfico)
- Desastre: Eventos que requieren para su resolución una mayor infraestructura, bien por la falta de servicios locales o bien por la excesiva magnitud del suceso. Se habla de desastre cuando el número de heridos, el número de damnificados o los costes económicos suponen una alarma en la población; además, éste se podrá medir por la capacidad económica de un país (PIB). Este tipo de sucesos implican la pérdida o la amenaza de la vida o de la propiedad, perturban el sentido de la comunidad y a menudo, provocan consecuencias adversas para los supervivientes.
- Catástrofe: Se pueden denominar desastres masivos, en los cuales, las consecuencias destructivas están más extendidas, afectan a un mayor número de personas y a bienes materiales y, por lo tanto, suponen un gran esfuerzo y coordinación por parte de las instituciones públicas y/o privadas que se dedican al auxilio y protección de los sujetos afectados de todo el territorio nacional.



Quarantelli introduce la necesidad de coordinación en la respuesta como la principal diferencia entre accidentes y desastres (2000, pág. 1):

1. Relaciona rápidamente a grupos no familiarizados entre sí
2. Estos grupos pierden parte de su autonomía y libertad de acción
3. Los grupos aplican diferentes estándares
4. La operativa entre el sector público y privado es más estrecha de lo habitual

Una mirada a la definición que maneja la ONU nos aproxima al concepto de peligro y a la clasificación de los desastres, según el origen del mismo (UNISDR, 2011)

- Peligro: Es un evento físico, fenómeno o actividad humana que puede causar pérdida de vidas o heridos, daños en propiedades, ruptura del orden social y económico o degradación ambiental. Tiene diferentes orígenes: natural (geológico, hídrico, meteorológico o biológico) o debido a la acción humana (ambiental o tecnológico).
- Desastre: Es una combinación de peligros, condicionantes, vulnerabilidad y una capacidad insuficiente para reducir las consecuencias negativas del riesgo. Un peligro se convierte en desastre cuando coincide con una situación de vulnerabilidad, cuando las sociedades o comunidades son incapaces de afrontarlo con sus propios recursos y capacidades.

Para los profesionales del ámbito humanitario, una publicación de referencia es el Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo de la Universidad del País Vasco, que modula el concepto de vulnerabilidad:

- Catástrofe: Evento extremo, de origen natural o humano, que al afectar a un lugar en un momento dado puede causar daños y perturbaciones tales que desencadene un proceso de desastre.(Pérez de Armiño, 2015)
- Desastre: La catástrofe es un acontecimiento que, en un contexto preexistente de vulnerabilidad puede actuar como desencadenante de un desastre, esto es, de un proceso de fuerte crisis y desestructuración socioeconómica con graves consecuencias en diversos planos (hambre, miseria, epidemias, éxodo, etc.). La gravedad y el tipo de impacto que ocasiona el desastre depende, por supuesto, de la intensidad y características de la catástrofe que lo haya originado, pero tanto o más del grado de vulnerabilidad al que estuviera sometida la población afectada (Pérez de Armiño, 2015).

Para el autor la frontera entre lo natural y lo humano en las catástrofes es difusa y estos eventos combinan parte de ambos componentes.

*Las catástrofes admiten básicamente dos clasificaciones. En primer lugar, pueden ser naturales, como los huracanes y erupciones volcánicas; o humanas, como los conflictos armados, los accidentes nucleares o la mayoría de los incendios. Es preciso señalar, sin embargo, que desde los años 70 se ha extendido la conciencia de que muchas de las denominadas calamidades naturales no lo son tanto, sino que constituyen fenómenos vinculados al sistema social y favorecidos por la acción humana. Sería el caso de las inundaciones derivadas de la excesiva urbanización de las cuencas fluviales, o las sequías propiciadas por la deforestación y el calentamiento global. A su vez, algunas de las catástrofes humanas (como un escape radioactivo) puede ser alterado por factores naturales tales como la dirección y velocidad del viento.*

*(Pérez de Armiño, 1999).*

El autor reflexiona también sobre el grado de gestación de las catástrofes: lenta, por ejemplo, en las sequías y repentinas, en los terremotos. Es un aspecto muy importante desde la perspectiva humanitaria pues condiciona esencialmente el tipo de ayuda que se necesita. Las sequías pueden tardar más de dos años en desencadenar el desastre, lo cual permite un trabajo previo de anticipación y una estrategia de afrontamiento de medio y largo plazo. En el caso de las catástrofes súbitas, la limitación temporal dificulta todos los aspectos y hace prioritario, al menos en un primer momento, el despliegue de medios logísticos que garanticen una ayuda rápida para el rescate y la supervivencia de las comunidades afectadas por la catástrofe.

### 3.2 NIVELES DE CATÁSTROFE

Desde una perspectiva psicosocial, la eclosión de la catástrofe necesita de la interrelación de varios factores: un acontecimiento extraordinario que destruya bienes materiales y vidas humanas o produzca lesiones físicas y sufrimiento. El grupo social afectado carece de respuestas sociales adecuadas. Esto da paso a la necesidad de intervención y apoyo del exterior, a una sensación personal de impotencia, de sentirse amenazado, a tensiones entre los sistemas sociales y los individuos, así como a un deterioro de los lazos que unen a la población y de la prevalencia del sentido de pertenencia a la comunidad. Suelen describirse tres niveles de desastres (López-Ibor, 2004):

**Nivel I.** Se trata de un acontecimiento localizado en el que hay muchos damnificados, pero hay recursos sanitarios locales disponibles, adecuados para tratar, estabilizar y evacuar a víctimas y heridos.

**Nivel II.** En ellos hay mucha población dañada y los recursos son insuficientes, por lo que se requiere ayuda de varios organismos a nivel de la región. La definición varía según el tamaño y el tipo de organización territorial del país.

**Nivel III.** En este caso, los daños masivos rebasan ampliamente los recursos locales y regionales disponibles y la destrucción producida es tan amplia que se necesita ayuda nacional o internacional.

Habitualmente las catástrofes son excepcionales no sólo por su magnitud, no basta con movilizar más material y personal, sino que el evento desborda las competencias de la Administración Pública por lo que se imponen cambios en la organización de las instituciones encargadas de la respuesta al desastre, surgen nuevas organizaciones (públicas y privadas) y se movilizan personas e instituciones que habitualmente no participan en este tipo de operativos de respuesta (Quarantelli, 2000, pág. 1). Además, en algunos casos disminuye la eficacia de los equipos y los recursos que trabajan en el desastre y, como consecuencia de estos cambios, los procedimientos habituales para coordinar la respuesta pueden no ser los más adecuados en la situación generada por el desastre acontecido.

Desde la perspectiva de la respuesta, la comunidad internacional funciona bajo el falso mito de que cualquier ayuda es mejor que nada (Antona, 2015). En ocasiones, las catástrofes pueden dar lugar a una gran movilización solidaria y, al contrario de lo que habitualmente se piensa, esa ayuda puede ser contraproducente generando problemas en lo que habitualmente se ha denominado como “segundo desastre” (Blocker, Burke, & Sherkat, 1991, pág. 367). Esto se produce cuando la ayuda recibida es excesiva y está desorganizada interfiriendo negativamente en el operativo de respuesta y ralentizando la recuperación. Un ejemplo similar se observó en el caso del terremoto de Haití en 2010 cuando el ingente volumen de ayuda recibida provocó el colapso del aeropuerto durante días.

### 3.3 CONSECUENCIAS DE LOS DESASTRES NATURALES

A continuación exponemos en el siguiente cuadro los efectos a corto plazo de los grandes desastres naturales (Tabla 6). Conviene además señalar que los riesgos potenciales de enfermedades epidemiológicas, no reflejados en la tabla, aumentan proporcionalmente con el deterioro de la situación sanitaria (Organización Panamericana de la Salud, 2009). Por consiguiente, cada situación requiere respuestas específicas y diferenciadas.

**Tabla 6. Consecuencias de los desastres naturales**

	<b>Terremoto</b>	<b>Huracán</b>	<b>Tsunami</b>	<b>Inundación</b>	<b>Corrimiento de tierra</b>	<b>Volcán</b>	<b>Sequía</b>
<b>Defunciones</b>	Muchas	Pocas	Muchas	Pocas	Muchas	Muchas	Muchas
<b>Heridos graves</b>	Muchos	Moderados	Pocos	Pocos	Pocos	Pocos	Muchos
<b>Daños hospitales</b>	Graves (estructuras y equipos)	Graves	Graves (localizados)	Graves (equipos)	Graves (localizados)	Graves (estructuras y equipos)	Leves
<b>Daños agua potable</b>	Graves	Leves	Graves	Leves	Graves (localizados)	Graves	Graves
<b>Escasez alimentos</b>	Poco frecuente	Poco frecuente	Común	Común	Poco frecuente	Poco frecuente	Común
<b>Población desplazada</b>	Poco frecuente	Poco frecuente	Común	Común	Común	Común	Común

Fuente: Elaboración propia adaptado de OPS (2009)

### 3.4 VULNERABILIDAD EN LAS CATÁSTROFES

Los desastres son también expresión de una vulnerabilidad que hasta entonces había pasado desapercibida o no había sido visibilizada (Britton, 1986). La vulnerabilidad disminuye con el grado de desarrollo de la civilización, que en el fondo lo que pretende es precisamente eso, proteger al ser humano de las consecuencias negativas de su comportamiento y de las fuerzas desatadas por la naturaleza. Complementa la idea de desequilibrio que provoca la catástrofe y la necesidad, por parte de la comunidad afectada, de buscar soluciones a los problemas que el impacto ha provocado (Quarantelli, 2000, pág. 2).

La organización de Naciones Unidas, en su guía especializada para periodistas, define el concepto de vulnerabilidad como el grado por el que alguien o algo puede verse afectado por un riesgo particular y depende de un número de factores y de procesos (UNISDR, 2011, pág. 14). En relación a ese grado de impacto describe cinco variables que influyen directamente en las consecuencias derivadas:

- Físico: localizaciones inestables, proximidad a riesgos, frágil protección de las casas, etc.
- Económico: escasos ingresos, falta de oportunidades, bajos salarios, único ingreso familiar, escasez de ahorros, falta de sanidad y seguro médico, etc.
- Social: bajo estatus social, limitada capacidad de decisión, instituciones opresivas, sociedades patriarcales, jerarquías político-económicas, etc.
- Psicológico: miedos instigados por la religión u otro sistema de creencias, ideologías, presiones políticas, enfermedad mental, etc.
- Fisiológico: estado vital (joven, viejo, adolescente, embarazada, madre, enfermo crónico, discapacidad, exposición a la violencia sexual y violación, enfermedades epidemiológicas, etc.)

Quarantelli (1989) introduce una perspectiva posmoderna a partir de considerar los desastres desde la visión subjetiva de los afectados, en la que habría que incluir además el personal de rescate, la prensa y a todos los que se han visto involucrados. Un desastre afecta a un colectivo y es una lupa que aumenta la percepción de la falta de justicia y equidad. Desde este punto de vista, es posible considerar que los desastres forman parte del cambio social de una comunidad (López-Ibor, 2004, pág. 7).

*Son más oportunidades que acontecimientos, son momentos en los que se produce un cambio muy marcado, crisis sociales que abren nuevas perspectivas. Es decir, se trata de crisis que afectan a un grupo social que desarrolla un consenso y unos esfuerzos colectivos para afrontar la crisis en general.*

*(López-Ibor, 2004).*

En muchas ocasiones, las catástrofes son una gran oportunidad para designar chivos expiatorios y culpabilizar a una persona o un grupo. Sin embargo, éste no es un método eficaz para encontrar o asignar responsabilidades, por el contrario, es la mejor manera de evitar asignar la verdadera responsabilidad. Sobre todo desde la clase política, habitualmente se entiende que una vez se haya podido atribuir la culpa a alguien se habrá podido explicar la existencia del desastre ya que el encontrar a la parte o partes culpables resuelve el “problema”, sin embargo la realidad es más bien la contraria (López-Ibor, 2004). Lo que sí hace este proceso es crear la apariencia de una solución, y esta apariencia de solución no ofrece ninguna ayuda para la futura prevención de desastres y no disminuye la vulnerabilidad de la comunidad (Allison, 1993).

De esta manera cuando se pone en marcha el mecanismo del chivo expiatorio, la investigación de la responsabilidad no sólo no avanza, sino que se desvía por derroteros falsos, en primer lugar porque generalmente nunca habrá una única causa. Por eso no puede aceptarse la tesis de lo accidental e inevitable porque, a largo plazo, se convierte en una profecía que se cumple a sí misma e impide concentrarse en las causas reales y en evitar que el problema se reproduzca en el futuro. En el fondo, los desastres son el resultado de un proceso histórico reforzado por el poder político. Tradicionalmente, las sociedades tienden a vincular la ocurrencia del fenómeno catastrófico con la voluntad de un poder divino dejando a un lado las verdaderas causas del mismo: la vulnerabilidad provocada por la ausencia de un plan de desarrollo urbanístico, la mala gestión política o la corrupción (Antona, 2015). Puesto que los desastres no son fenómenos naturales, sino sociales, los expertos coinciden en señalar que es en la reducción de la vulnerabilidad y el aumento de la capacidad de afrontamiento de las comunidades son los ámbitos en los que se debe trabajar para el futuro (Limiñana, 2015) (Howard, 2015) (López Gordo, 2015). La relación entre los distintos factores se expone en la siguiente fórmula (Tabla 7):

**Tabla 7. Fórmula de vulnerabilidad**

$$\text{CATÁSTROFE} = \text{PELIGRO} \times \frac{\text{VULNERABILIDAD}}{\text{AFRONTAMIENTO}}$$

Fuente: Elaboración propia adaptado del Diccionario Acción Humanitaria (2015)

Conviene no olvidar la relevancia del factor político en los desastres, puesto que política es la asignación y gestión de recursos en cualquier comunidad que atraviesa una situación crítica. Una catástrofe es también una oportunidad política para desarrollar iniciativas innovadoras, esenciales para mitigar las consecuencias de una futura amenaza. Sin embargo, no todos los acontecimientos atraen el mismo grado de atención y desencadenan una acción política adecuada.

Los desastres no escapan a la utilización partidista de la clase política, extremo analizado por Edelman (1977). Los gobiernos suelen comportarse de manera diferente ante los problemas y ante las crisis, concretamente en un sentido opuesto. En el caso de los problemas, los políticos procuran una deflación sistemática de la atención sobre la desigualdad de bienes y de servicios a la población. Por el contrario, en las crisis se trata de una inflación sistemática de las amenazas, lo que permite legitimar y potenciar la autoridad. El autoritarismo va en aumento por encima de todo cuando a las crisis se les aplica un silencio informativo. Así los gobiernos mantienen su liturgia de aumento del poder autoritario (Edelman, 1977). El manejo político de la crisis se apoya en la simbología política y de las organizaciones, y abre espacios de oportunidad para los responsables de nuevas iniciativas y para otros actores, que alcanzan visibilidad y protagonismo.

### 3.5 PERIODISMO Y VULNERABILIDAD

Avanzando en la conceptualización de la idea de vulnerabilidad y tomando como referencia el 2010, como uno de los años en los que los desastres naturales causaron mayor mortalidad de la historia, examinaremos la capacidad de afrontamiento de las comunidades que se vieron golpeadas por las principales catástrofes acontecidas en ese periodo. Los datos<sup>17</sup> aquí expuestos proceden del Centre for Research on the Epidemiology of Disasters (CRED), la institución de referencia a nivel internacional como base de datos de los desastres naturales (Guha-Sapir, Vos, & Below, 2011). Se ha seleccionado el año 2010 porque resulta paradigmático desde el punto de vista de los desastres naturales y permite examinar las tendencias ocurridas en la serie completa 2000-2010. Con estos apuntes pretendemos demostrar como detrás de las cifras hay historias periodísticas relacionadas con el, a menudo olvidado, concepto de vulnerabilidad, además de dar una visión general del impacto de los desastres naturales en el mundo (UNISDR, 2011, pág. 20).

#### **1. Más de 226 millones de personas se vieron afectadas por desastres en 2010**

Ese año, 373 desastres causaron 226.000 muertos y 207.000 heridos. En la década 2000-2010, la media fue de 400 desastres, 98.000 muertos y 226.000 heridos anualmente. La tendencia indica que aumenta la cantidad de personas en riesgo por vivir en asentamientos urbanos inestables, especialmente en zonas costeras expuestas a inundaciones, ciclones y tormentas.

#### **2. Terremotos y sequías fueron las catástrofes más mortíferas**

Más de 680.000 personas murieron en terremotos entre 2000 y 2010, la mayoría por vivir en casas en malas condiciones. El colapso de los edificios e incendios desatados fueron la principal causa. La mayor tasa de riesgo se registra en los países de ingresos medios que no tienen una adecuada planificación urbanística y normativa en la construcción de edificaciones. Los terremotos fueron los eventos más mortíferos en todos los continentes, pero las sequías son las que más muertes causan en África. La tendencia indica que con el aumento de los asentamientos pobres en los cinturones del extrarradio de las ciudades, principalmente en los países en vías de desarrollo, el número de víctimas irá en aumento.

#### **3. Inundaciones y tormentas son las que más afectados provocan**

Los desastres derivados de ciclones, huracanes, inundaciones y desplazamientos de tierras son los que afectan a un mayor número de personas, representando el 81% de todos los eventos catastróficos, el 72% de las pérdidas económicas y el 23% de todas las víctimas en el periodo 2000-2010. La tendencia indica que actualmente (2015) de las 33 ciudades mayores del mundo, con más de 8 millones de habitantes, 21 de ellas están en zonas costeras. El aumento del nivel del mar y el deterioro de los ecosistemas costeros,

---

<sup>17</sup> Todos los datos expuestos en este apartado proceden de la misma fuente (Guha-Sapir, Vos, & Below, 2011). Disponible: [http://www.cred.be/download/download.php?file=sites/default/files/ADSR\\_2010.pdf](http://www.cred.be/download/download.php?file=sites/default/files/ADSR_2010.pdf)



como los manglares y los arrecifes de coral, aumentarán el peligro potencial de estas comunidades.

#### **4. Asia es el continente con mayor riesgo**

Asia continúa siendo el continente mayor afectado con el 62,5% de las muertes y el 89,7% de la población afectada. En África, Asia y América se contabilizan el 87% de las muertes ocurridas durante la década. Europa y Norteamérica son las áreas que menos víctimas han registrado. Los 66 desastres contabilizados en Europa en 2007 provocaron el 28% de las pérdidas económicas mundiales, pero tan sólo el 5% de las muertes.

#### **5. La gente pobre es la más vulnerable**

Parece obvio, y los datos así lo demuestran, que la gente desfavorecida es la más afectada por desastres tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo. Además sufre las consecuencias no sólo en el corto plazo, sino también en el largo ya que su deficiente acceso a la sanidad implica una menor capacidad de recuperación e incrementa su vulnerabilidad ante el próximo desastre, en un ciclo sin final. La tendencia indica que, con el creciente aumento de la población en los cinturones de asentamientos pobres de las grandes ciudades, la vulnerabilidad de estas comunidades irá en aumento. 3.000 millones de personas viven bajo el umbral de la pobreza con menos de 2 dólares diarios.

#### **6. Mujeres, niños y personas con discapacidad son los más vulnerables**

Las mujeres y los niños tienen 14 veces más probabilidades de morir que un hombre. A veces las cuestiones son tan aparentemente triviales como no saber nadar o llevar habitualmente más ropa que los hombres lo que dificulta su capacidad de supervivencia en las inundaciones (Antona, 2015). En 2003, durante la ola de calor en Europa murieron más mujeres que hombres, igual que en el Huracán Katrina, en 2005. En muchos países, las mujeres siguen siendo discriminadas por razones económicas, políticas, sociales, educacionales y familiares aumentando su vulnerabilidad. Durante el Huracán Mitch en 1998, la organización Save the Children confirmó que más del 50% de las víctimas eran menores de edad.

#### **7. El daño económico de los desastres va en aumento**

En la década 2000-2010, el coste económico de los desastres se ha calculado en un billón de dólares. Sólo en 2010 el coste estimado fue de 109.000 millones de dólares. El impacto económico en los países ricos es mayor que en las naciones en vías de desarrollo. Por ejemplo, el tsunami que asoló el Océano Índico en 2005 causó daños por valor de 10.000 millones de dólares, mientras que el Katrina provocó pérdidas por valor de 130.000 millones de dólares. La media del coste de un desastre en una nación desarrollada es de 636 millones, en un país con un desarrollo medio 209 millones y en una nación en vías de desarrollo, 79 millones de dólares.

## **8. Desastres de pequeña escala crean impactos de largo plazo**

Decenas de desastres de pequeña escala ocurren en todo el mundo provocando inundaciones, corrimientos de tierra, incendios y tormentas. El impacto no sólo se percibe inmediatamente, sino que sus efectos en el largo plazo afectan a la infancia condenándola a una pobreza crónica. Además, la escasa atención mediática incrementa el impacto en el subdesarrollo y la pobreza.

## **9. Menos del 0,7% de la ayuda va a la reducción de la vulnerabilidad**

Sólo el 0,1% de la ayuda humanitaria fue a la prevención en 2001 y el 0,7% en 2008, según el Banco Mundial. En 2009, los participantes en el Foro para la Reducción del Riesgo de Desastres acordaron el objetivo de destinar el 10% de la ayuda a la prevención. Además otro 10% ha sido fijado para la reconstrucción y la recuperación. La reducción del riesgo se ve a menudo como una solución de largo plazo, cuando es en realidad una solución de corto plazo con retorno inmediato que reduce considerablemente la pobreza y minimiza las consecuencias del cambio climático.

## **10. La prevención funciona**

El terremoto de magnitud 8.8 de Chile en 2010 provocó 525 muertos, en parte por la efectividad de la normativa sobre reducción del riesgo en las construcciones. En cambio, el de Haití que fue 500 veces menos potente produjo 222.000 muertos<sup>18</sup>. Un terremoto de magnitud similar 7.2 en Nueva Zelanda en 2010 no provocó ni una sola víctima mortal. A pesar del enorme coste de vidas que provocaron el terremoto y el tsunami de Japón en 2011, el número de muertos hubiera sido mucho mayor si el gobierno japonés no hubiera dedicado el 5% de su presupuesto anual durante los últimos 15 años a la estrategia de reducción del riesgo. Invertir en este tipo de estrategias tiene una ventaja triple: reduce el impacto del desastre, reduce la pobreza y permite a las comunidades adaptarse al cambio climático.

---

<sup>18</sup> Conviene precisar que en el caso de Chile fueron dos los eventos catastróficos naturales. Al terremoto le siguió un tsunami que golpeó la zona costera. De hecho, la mayor parte de las víctimas registradas en la catástrofe fueron producidas por el maremoto y no por el terremoto.

### 3.5.1 REFLEXIONES PARA EL FUTURO

La revisión crítica de la literatura apunta a que la definición de ‘desastre’ se encuentra más estandarizada entre los expertos, guiándose por criterios no tanto de magnitud del evento desencadenante, sino de la capacidad de afrontamiento de la comunidad afectada. El afrontamiento captura la esencia del fenómeno y explica cómo lo que para una comunidad es un desastre puede no serlo para otra (Antona, 2015).

También parece claro el consenso en que el factor desigualdad es el principal acelerador de conflictos. Investigaciones recientes han medido que los conflictos duran una media de siete años y hacen perder al país afectado un 2% del PIB. Habitualmente, la nación afectada necesitará una media de 27 años para recuperar el nivel anterior al estallido del conflicto (Howard, 2015).

Desde una perspectiva cronológica, se percibe como la década de los 90 y el comienzo del siglo XXI fueron los años de las emergencias crónicas y el enfoque del riesgo. Actualmente las estrategias de afrontamiento se centran en reducir la vulnerabilidad y entender el ciclo del desastre partiendo de un abordaje integral. Así, el principal foco de preocupación de la comunidad internacional para el futuro más inmediato estará situado en los desastres naturales relacionados con el cambio climático, fundamentalmente, en África y Asia (Arcos González, 2015) (López Acuña, 2015) (Rey, 2015).



## CAPÍTULO 4: MARCO NORMATIVO

### 4.1 RESPONSABILIDAD INFORMATIVA DEL ESTADO

En España, el Estado tiene la responsabilidad de salvaguardar las vidas y bienes con ocasión de las grandes catástrofes y de cualquier otro tipo de accidente masivo. Así lo expresa la recién aprobada Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. En el ámbito de la Unión Europea, las directivas Seveso<sup>19</sup> y Euroatom<sup>20</sup> establecen que:

*La información a la población deberá ser comunicada o difundida por las autoridades competentes a las personas que puedan ser afectadas por accidentes graves, sin necesidad de que éstas lo soliciten, debiendo repetirse la comunicación o difusión, y además, una vez actualizada, siempre que sea necesario incorporar datos nuevos o que sean modificados los anteriores.*

*(Directivas Seveso y Euroatom)*

Los límites de la información, en este tipo de situaciones extremas, entran en conflicto con los riesgos que pueden amenazar la paz social y multiplicar los efectos destructivos de las crisis ya desatadas. Tanto el ocultamiento de información, por parte de la Administración Pública, como la falta de objetividad o de rigor informativo, por parte de los medios, tienen unos resultados difíciles de prever, pero potencialmente críticos (Serrano, 2013).

Los equipos técnicos se hacen cargo de la respuesta a la emergencia, en muchas ocasiones, olvidando a los medios de comunicación. Considerando que cuando el humo del incendio se eleva, los reporteros siempre aparecen; ignorar a los medios de comunicación no parece una opción razonable para una gestión responsable del desastre. Naturalmente, el ámbito de la responsabilidad en la cultura de la prevención discurre para la Administración Pública, en paralelo al de la obligación de informar eficaz y adecuadamente.

Con frecuencia se observa, en el ámbito de la CR, como prevalece la idea de que es posible hacer frente a la crisis movilizando recursos, olvidando, a menudo, la capital importancia que tienen la prevención y la formación. Las crisis surgidas de un desastre tecnológico o tras catástrofe natural han demostrado que una vez pasada la primera fase de urgencia, de auxilio a las víctimas, los problemas que por resolver habitualmente no se sitúan en el plano del conocimiento: ¿cómo conocer las causas y las consecuencias inmediatamente?

---

<sup>19</sup> Disponible: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/environment/civil\\_protection/121215\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/environment/civil_protection/121215_es.htm)

<sup>20</sup> Disponible: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:172:0018:0022:ES:PDF>

Esta pregunta tiene una difícil respuesta en mitad de una crisis desatada. Se debe, por supuesto, a la complejidad del problema y de las sociedades modernas, que en estas circunstancias, experimentan dificultades para poner en práctica sus recursos. Existe una gran desproporción entre los riesgos generados por las sociedades contemporáneas y las capacidades de éstas para asegurar su control. Como ya se ha señalado, la conocida como Civilización del Riesgo se define por el desfase creciente entre el dominio de la ciencia y la gestión de la información en situaciones de crisis.

*La Información Pública, en situaciones catastróficas o de emergencia, se lleva a cabo desde dos aspectos distintos y, normalmente, opuestos. El “todo vale para aumentar la audiencia”, que suele ser utilizado por los Medios de Comunicación Social privados, choca con la obligación de informar, por parte de la Administración, de forma veraz y sin necesidad de que el ciudadano lo solicite; es decir, la idea de que la Información, en estos casos, es un Servicio Público (Ibáñez, 2012, pág. 48).*

Hacer frente a una adecuada gestión de la comunicación pública informativa en cualquier tipo de emergencia, ya sea de origen natural o tecnológico, es hoy en día una preocupación de las Administraciones Públicas en toda la comunidad internacional. Por ejemplo, tras la catástrofe nuclear de Fukushima, los servicios meteorológicos franceses detectaron partículas radiactivas en el aire a más de 10.000 kilómetros del origen del desastre. Así, la Civilización del Riesgo se enfrenta también a amenazas informativas que han pasado del ámbito regional al global.

Se trata de un tema delicado porque entran en conflicto la libertad de expresión y el derecho a la información. Y surgen preguntas: ¿cómo se supera el síndrome de ocultamiento de información?, ¿hasta qué punto es conveniente una cobertura informativa exhaustiva sobre un suceso catastrófico?, ¿pueden los medios colaborar con eficacia para minimizar los efectos de un desastre? O bien, ¿deberían los medios de comunicación admitir una limitación o una conducción temporal de los poderes públicos en la gestión informativa?

## 4.2 LEY DE PROTECCIÓN CIVIL EN ESPAÑA

El fundamento jurídico de la Protección Civil se encuentra recogido ya en la Constitución española. En la misma, y tal como señala la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil que viene a actualizar la Ley 2/1985 de 21 de enero sobre Protección Civil<sup>21</sup>, se establece, en el artículo 1, la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho a la vida y la integridad física como primer y más importante de los derechos fundamentales. Así como garantizar los principios de unidad y solidaridad territorial y las exigencias de eficacia y coordinación administrativa:

*La protección civil, como instrumento de la política de seguridad pública, es el servicio público que protege a las personas y bienes garantizando una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes originadas por causas naturales o derivadas de la acción humana, sea ésta accidental o intencionada. El objeto de esta ley es establecer el Sistema Nacional de Protección Civil como instrumento esencial para asegurar la coordinación, la cohesión y la eficacia de las políticas públicas de protección civil, y regular las competencias de la Administración General del Estado en la materia.*

*(Ley 17/2015, de 9 de julio de Protección Civil)*

En el artículo 6, se explica el concepto del Derecho a la información de los ciudadanos e introduce la importancia de la política de prevención en un nivel informativo como elemento de reducción de las consecuencias de la emergencia:

*Todos tienen derecho a ser informados adecuadamente por los poderes públicos acerca de los riesgos colectivos importantes que les afecten, las medidas previstas y adoptadas para hacerles frente y las conductas que deban seguir para prevenirlos. Dichas informaciones habrán de proporcionarse tanto en caso de emergencia como preventivamente, antes de que las situaciones de peligro lleguen a estar presentes.*

*(Ley 17/2015, de 9 de julio de Protección Civil)*

Las leyes establecen en España la concurrencia de competencias entre las Comunidades Autónomas y el Estado. Además, la norma básica de Protección Civil señala que aunque las comunidades tienen competencia en esta materia, esta competencia se encuentra con determinados límites que derivan de la existencia de un posible interés nacional o supraautónomico.

---

<sup>21</sup> [www.proteccioncivil.es/es/DGPCE/legisla/rd\\_40792.htm](http://www.proteccioncivil.es/es/DGPCE/legisla/rd_40792.htm)

La norma básica establece que son emergencias en las que está presente el interés nacional las que requieran la protección de personas y bienes según la aplicación de la Ley Orgánica 4/1981<sup>22</sup> reguladora de los estados de alarma, excepción y sitio. Además de aquellas en las que sea necesario prever la coordinación de diversas administraciones porque afecten a varias Comunidades Autónomas y exijan una aportación de recursos a nivel supraautonómico. Y, finalmente, las que por sus dimensiones efectivas o previsibles requieran una dirección nacional de las Administraciones Públicas implicadas.

La norma de Protección Civil en España expresa que los servicios de la Administración, central y autonómica, tienen la responsabilidad del control de las industrias y de los equipamientos colectivos que entrañan peligrosidad. Además considera que el papel de la Administración Pública es informar sobre los riesgos relevantes que gravitan sobre la sociedad; además de controlar, sancionar y promover el debate. En este sentido, los servicios formalmente encargados en el ámbito de la prevención, más que abarcar el conjunto de su competencia, colaboran con las corporaciones municipales para completar el seguimiento y el control de las industrias potencialmente peligrosas. Es decir, la tendencia no es elaborar un sistema innovador de prevención, sino reforzar las defensas que existen fuera del ámbito de la Administración (Ibáñez, 2012).

En el mismo cumplimiento de la norma básica, encontramos que también uno de los principios fundamentales es la garantía de la información a la población. Además estos principios exigen que la Protección Civil, en cuanto a servicio público, realice una serie de funciones esenciales, como son: la previsión, la prevención, la planificación de las líneas de actuación, la intervención y finalmente la rehabilitación.

---

<sup>22</sup> Disponible: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1981-12774](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1981-12774)



En el capítulo III de la norma básica se confirma que las Administraciones Públicas elaborarán y aprobarán con arreglo a sus competencias planes territoriales de emergencia y planes especiales. Los planes territoriales se elaborarán para hacer frente a las emergencias generales que se puedan presentar en cada Comunidad Autónoma y establecerán la organización de los servicios y recursos que procedan. Estos planes determinarán la figura del Director, al que corresponde la dirección de todas las operaciones en cualquiera de las fases de la emergencia. También establecerán un Centro de Coordinación Operativa (CECOP) donde se realice la dirección y coordinación de todas las operaciones, disponiendo de un sistema de enlace con el CECOP de la Administración en que se integre el plan.

Todo CECOP podrá funcionar como Centro de Coordinación de Operaciones Integrado (CECOPI), en el que se integrarán los mandos de las diferentes Administraciones, tanto para la dirección y coordinación de la emergencia como para la transferencia de responsabilidades. Señala, además, la definición de las medidas de protección a la población, que tiene por objeto evitar o minimizar los efectos adversos del riesgo y considera como mínimo:

- control de accesos
- avisos a la población
- refugio o aislamiento en el propio domicilio o en lugares de seguridad
- evacuación
- asistencia sanitaria

#### 4.3 PLANES DE EMERGENCIA ESPECIALES

La norma indica que los planes especiales se desarrollarán para hacer frente a los riesgos específicos cuya naturaleza requiera una metodología técnico-científica adecuada para cada uno de ellos. En su elaboración se tendrá en cuenta:

- Identificación y análisis del riesgo y la evaluación de sus consecuencias
- Zonificación del riesgo
- Evaluación del suceso en tiempo real para la aplicación oportuna de las medidas de protección
- Composición de la estructura operativa del Plan
- En los riesgos tecnológicos, la determinación de las actuaciones y responsabilidades de la compañía industrial
- Características de la información a la población, diferenciando la relativa al conocimiento del riesgo y la del conocimiento específico del plan de emergencia
- Establecimiento de sistemas de alerta, para que las actuaciones en emergencias sean eminentemente preventivas
- Planificación de medidas específicas, tanto de protección como de carácter asistencial a la población

La norma también explica cuáles son los riesgos que se deben considerar:

- a. Emergencias nucleares
- b. Situaciones bélicas
- c. Inundaciones
- d. Sismos
- e. Químicos
- f. Transporte de mercancías peligrosas
- g. Incendios forestales
- h. Volcánicos

Por las distintas características de los riesgos enumerados, estos planes se elaborarán de acuerdo a dos tipos: básicos y especiales. Planes básicos para los riesgos derivados de situaciones bélicas y de emergencias nucleares, que son aquellos cuya aplicación viene exigida siempre por el interés nacional. En ellos, la competencia y responsabilidad del Estado abarca todas las fases de planificación, prevención, mantenimiento, información y dirección de todas las actuaciones, sin perjuicio de la participación del resto de las Administraciones Públicas. Se elaborarán planes especiales para los demás casos.

Avanzando en el análisis de la estructura de respuesta a la emergencia de los planes especiales, se establecerán cinco grupos de acción. La organización de la estructura operativa en cinco grupos, obedece a la conveniencia de diseñar una estructura funcional simple:

- Grupo de Seguridad
- Grupo de Intervención
- Grupo Sanitario
- Grupo de Apoyo Técnico
- Grupo Logístico

#### 4.3.1 ANÁLISIS DEL RIESGO

Para cada tipo de riesgo se analizarán las posibles consecuencias que puedan derivarse del mismo, con especial atención a las personas y bienes. Se elaborará un catálogo descriptivo y cuantitativo de bienes que puedan ser afectados, con especial atención a centros de importancia estratégica: sanitaria, energética, educativa, industrial, patrimonio cultural, vías de comunicación, etc.

#### ÁREAS DE RIESGO

Hay que definir las zonas de riesgo delimitadas geográficamente. Habrá que especificar las áreas de alcance del mismo en función de su naturaleza, delimitando las zonas en círculos concéntricos por sistemas de cuencas, curvas de nivel, etc.

Tres áreas deben quedar perfectamente estudiadas y diferenciadas con distintos colores:

-**Área de intervención.** Es la zona de evacuación del siniestro. Coincide con el punto de impacto del desastre y en ella se realizan fundamentalmente las misiones encomendadas al grupo de intervención sanitaria y el rescate sanitario.

-**Área de socorro.** Es la zona inmediata a la de intervención. En ella se realizan operaciones de socorro sanitario y se organizan los escalones de apoyo al grupo de intervención operativa.

-**Área base.** Es la zona en la que se pueden concentrar las reservas y organizar la recepción de evacuados y su distribución en los albergues.

#### 4.3.2 CATÁLOGO DE MEDIOS Y RECURSOS

Los medios disponibles permanentemente constituyen la dotación básica del plan y por su carácter específico son los recursos propios que están siempre a disposición de la emergencia. Son los medios indispensables para asegurar la eficacia de la respuesta a la emergencia. Se debe contar necesariamente con ellos, aunque habitualmente estarán destinados a otros usos diferentes del Plan de Emergencia.

##### **Medios que se activan en caso de emergencia**

Son los que forman parte de la dotación para el cumplimiento de las misiones habituales de diversos organismos públicos, cuya intervención está prevista en cualquier tipo de emergencia. Unos se convierten en unidades operativas que se activan para el cumplimiento de las misiones que se adjudiquen en el plan. Otros colaboran con algunos de los medios para el cumplimiento de finalidades específicas como la Guardia Civil, Policía Nacional, Cruz Roja, etc.

##### **Medios movilizables en caso de emergencia**

Son los bienes de naturaleza privada que, en su caso, serán requeridos para reforzar las dotaciones de organismos públicos intervinientes en situaciones de emergencia. Su disponibilidad se consigue mediante su requisa o indemnización a los propietarios.

##### **Recursos naturales e infraestructuras**

Son los existentes en el propio municipio, de naturaleza pública o privada, cuya utilización está prevista en caso de crisis. Entran en este grupo los embalses, las acequias, pozos, ríos, piscinas, etc. Pero también las infraestructuras como iglesias, cines, discotecas, almacenes, escuelas y hoteles.

#### 4.3.3 TIPIFICACIÓN DE SITUACIONES

**-Fase verde.** Preemergencia o prealerta. Es aquella situación de anormalidad que no requiere la aplicación del plan, pero en la que es previsible su aplicación. Los servicios ordinarios pueden haber iniciado actuaciones puntuales.

**-Fase azul.** Alerta. Es aquella situación en la que se ha producido el hecho catastrófico que ha motivado las intervenciones de la administración, pero que por las dimensiones potenciales que puede alcanzar requiere la aplicación del Plan de Emergencia para su control. En esta situación pueden ya haberse producido daños a personas y bienes de un modo limitado.

**-Fase roja.** Alarma. Existe grave riesgo de pérdida de control de los recursos ordinarios que pueden verse desbordados por la propia situación de emergencia.

#### 4.3.4 PLAN BÁSICO DE EMERGENCIA NUCLEAR

El accidente nuclear de Chernóbil alcanzó el nivel más alto de la historia en la escala INES<sup>23</sup> (nivel 7). Una de las lecciones más importantes que se extrajeron de la catástrofe fue la necesidad de que, en el futuro, la población afectada por un desastre similar estuviese informada con la anticipación suficiente.

Ante la falta de regulación manifiesta, se desarrolló en España el Acuerdo del Consejo de Ministros del 3 de marzo de 1989, por el que se aprobaba el Plan Básico de Emergencia Nuclear<sup>24</sup> que comienza con el siguiente enunciado:

*La producción de energía eléctrica mediante centrales nucleares de potencia constituye una de las actividades que pueden originar situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública por el escape accidental de material radiactivo empleado en las mismas y con repercusión en el exterior de su emplazamiento.*

*(Plan Básico de Emergencia Nuclear)*

Por ello, se vio indispensable la necesidad de disponer de Planes de Emergencia Nuclear en las diferentes provincias en las que se localizan las industrias específicas y en los que se establezcan previsiones para la protección de las personas y de los bienes que puedan resultar afectados por un escape accidental de material radiactivo. Este plan tiene especial relevancia porque, en cierta medida, marca el origen del concepto de comunicación pública institucional en el ámbito de la CR y en el contexto español.

---

<sup>23</sup> La Escala Internacional de Sucesos Nucleares (INES) es un mecanismo para comunicar al público, rápida y coherentemente, el significado que tienen para la seguridad. Al poner los sucesos en su perspectiva correcta, la escala facilita la comprensión por parte de la comunidad nuclear, los medios de comunicación y el público.  
Disponibile: [http://www.csit.es/hospedasw/arbol\\_csit/admon\\_autonomica/bomberos/documentacionlegal/P\\_LATERCAM.pdf](http://www.csit.es/hospedasw/arbol_csit/admon_autonomica/bomberos/documentacionlegal/P_LATERCAM.pdf)

<sup>24</sup> Disponible: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2004-13061](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2004-13061)

Cuando la norma expone las funciones básicas de la Dirección del Plan, entre otras, cita la de “determinar y coordinar la información al público tanto la destinada a adoptar medidas de protección como la general asociada al suceso”. Es decir, cataloga, la comunicación pública institucional en información preventiva e información de crisis a la población. Cuestión que, por primera vez, es reflejada en una normativa legal para responder informativamente a las situaciones de emergencia. De forma novedosa, se estipula la creación de un Gabinete de Información para atender, exclusivamente, a este tipo de emergencias, haciéndole depender del máximo responsable en la gestión del desastre (Ibáñez, 2012, pág. 53). Así lo recoge el Plan Básico de Emergencia Nuclear en su segundo apartado:

*Dependiendo directamente del Director del Plan, se constituye un Gabinete de Información dentro del Gobierno Civil<sup>25</sup>, cuyas funciones son las siguientes: - Difundir las órdenes, consignas y recomendaciones orientativas, que el Director del Plan dicte, a través de los medios de comunicación social pertinente. - Centralizar, coordinar y preparar la información general sobre la emergencia de acuerdo con el Director del Plan y facilitarla a los medios de comunicación social.- Informar en relación con la emergencia a cuantas personas lo soliciten.- Obtener, centralizar y facilitar toda la información relativa a contactos familiares, localización de personas y datos referidos a los posibles evacuados y trasladados (Plan Básico de Emergencia Nuclear)*

Por último, otro aspecto destacable del plan es que prioriza la gestión informativa en una labor de difusión de información realista, clara y sin ambigüedades, pero también en su responsabilidad en la lucha contra los rumores, inherentes a estas situaciones, que pueden provocar caos y pánico en la sociedad (Ibáñez, 2012, pág. 54).

*La gestión eficaz de crisis requiere un abordaje integral, que cubra las necesidades y objetivos de los grupos intervinientes con perfecta coordinación y sin solapamientos. Interactuar adecuadamente en medio de una catástrofe requiere que todos, también los periodistas, conozcan esta estructura organizativa y su funcionamiento (Rodríguez & Odriozola, 2012, pág. 583).*

La necesidad de información de la comunidad debe ser solventada en un contexto complejo, por el caos sustancial a estas situaciones, de recogida de información procedente de los distintos operativos involucrados (Acinas, 2007, pág. 314).

---

<sup>25</sup> Posteriormente fueron las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno las que acogieron el Gabinete de Prensa.

#### 4.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PLANES DE EMERGENCIAS

Un Plan de Emergencia debe indicar las hipótesis en las que se basa: efectos previsibles, datos históricos de emergencias, anticipación de necesidades sociales que podrían producirse, estimación del comportamiento de la población, así como de los servicios y recursos propios disponibles en la comunidad.

Debe indicar claramente los objetivos y puede comprender desde las pautas generales a las instrucciones especiales, según sea el servicio que tiene que desempeñar. Cuanto más largo y complejo sea un plan, menos práctico y efectivo será. Tras estudiar diversos planes de emergencia nos parece relevante señalar dos puntos que podrían hacer más eficaces los distintos planes. Respecto a los planes excesivamente concretos, consideramos que cuando las operaciones están muy detalladas, en cuanto a la respuesta técnica y la respuesta comunicativa, el peligro está en llegar a un planteamiento excesivamente rígido, difícil de acoplar a una realidad que no es exactamente la prevista. Por otro lado, respecto a los planes insuficientemente concretos, puede ocurrir que el planteamiento se limite a vagas directrices de actuación ineficaces llegado el momento de aplicación. Sobre este punto, el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid<sup>26</sup> (PLATERCAM) señala:

*Para evitar los inconvenientes de estas posturas extremas, es necesario profundizar en los posibles desarrollos de una emergencia respecto al riesgo considerado, así como en las características de los escenarios y admitir un cierto grado de flexibilidad (PLATERCAM)*

La experiencia demuestra que es bastante probable que en una situación de emergencia el funcionamiento de la organización no sea el adecuado. Una catástrofe siempre genera caos y desorden, por ello el factor organización siempre debe estar minuciosamente preparado: contratación de medios imprescindibles, personal, apoyo administrativo, capacitación del personal de emergencia, técnicas de evaluación de las necesidades, etc.

Hay que establecer una corriente de comunicación fluida entre la Administración Pública, que gestiona la emergencia, las demás organizaciones involucradas y el público en general. Las informaciones deben ser abiertas, con un *feedback* que permita retroalimentar el sistema de información y colabore también en la evaluación de la eficacia del plan de respuesta al desastre.

---

<sup>26</sup> Disponible:

[http://www.csit.es/hospedasw/arbolsit/admon\\_autonomica/bomberos/documentacionlegal/PLATERCAM.pdf](http://www.csit.es/hospedasw/arbolsit/admon_autonomica/bomberos/documentacionlegal/PLATERCAM.pdf)

Hace falta además una especial planificación que permita proceder a los cambios administrativos, teniendo en cuenta los siguientes supuestos: definición de funciones y cargos, delimitación de competencias y responsabilidades. Además de contar con una previsión de eventualidades que requieran apoyo adicional. Un plan debe ser suficientemente flexible para adaptarse a un gran número de supuestos. No hay que olvidar que cada emergencia es única, ninguna es igual a la anterior y el proceso de toma de decisiones puede ser extremadamente variable.

Aunque un Plan de Emergencias sea competencia única de una sola administración debe tener en cuenta una larga lista de organismos, unidades administrativas o instituciones que también son imprescindibles: sanitarios, policía, logístico, incluso ejército. La experiencia del estudio del caso de Terremoto de Lorca, analizado en este trabajo, nos demuestra la importancia de la coordinación eficaz tanto en la respuesta técnica al desastre como en la respuesta comunicativa.

No resulta innecesario recordar que el aspecto de capacitación del personal de emergencia es esencial pues requiere de un adiestramiento regular y la realización periódica de simulacros de emergencia. Por último, afirmaremos que un Plan de Emergencia sólo es eficaz si está actualizado y es revisado periódicamente, respondiendo a las evoluciones sociales en distintos aspectos.





## **CAPÍTULO 5: ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y CATÁSTROFES**

### **5.1 APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE PERIODISMO ESPECIALIZADO**

La sobreabundancia de información es una característica definitoria de la realidad actual, denominada como Sociedad de la Información. Internet y el desarrollo de las redes sociales han venido a ejercer un papel multiplicador de esa característica. Al preguntarse de qué podemos informar los periodistas a los destinatarios, Fernández Del Moral (2004, pág. 22) responde “de todo, de todo lo que tenga interés para ellos, y ¿qué es lo que tiene interés para los seres humanos? Todo lo que les afecta. Mucho más intensamente cuanto más inmediato sea, de ahí que la actualidad informativa resulte el componente fundamental de los contenidos periodísticos”. Los medios forman parte de ese ámbito público, pero también del privado, convirtiéndose en el escenario de interacción social para los ciudadanos (Delarbre, 2001). El investigador mexicano sintetiza diez rasgos que, a su juicio, definen la Sociedad de la Información (2001):

1. Exuberancia. Por la apabullante y diversa cantidad de datos.
2. Omnipresencia. Los medios, los instrumentos de difusión de información, forman parte del escenario público y privado.
3. Irradiación. El intercambio de mensajes alcanza una distancia prácticamente ilimitada, las barreras geográficas se difuminan.
4. Velocidad. La comunicación se ha vuelto instantánea.
5. Centralidad. La mayoría de los contenidos más populares procede de las metrópolis culturales: las webs más visitadas son estadounidenses.
6. Interactividad. Los usuarios no son sólo consumidores de información sino también productores de contenidos.
7. Desigualdad. No todo el mundo tiene acceso a la red, se ha convertido en un factor de discriminación.
8. Heterogeneidad. Internet es la representación, multiplicada por el efecto de la red, de las actitudes, pensamientos y opiniones que hay en la sociedad.
9. Desorientación. El volumen de información no es necesariamente fuente de enriquecimiento cultural, sino a veces de aturdimiento personal y colectivo.
10. Ciudadanía pasiva. El consumo prevalece sobre la creatividad empujado por la preponderancia de los contenidos comerciales propagados por los grandes consorcios mediáticos.

Es tal el volumen de información que es imposible consumir todo lo publicado en un sólo día, por ejemplo, incluso sobre una parcela específica del conocimiento científico. Hay, por tanto, una necesidad imperiosa de selección y ahí aparece la figura del periodista como *gatekeeper*, como filtro en la maraña informativa. Tuñón (1993) considera que el Periodismo Especializado (PE) es una cuarta fase que continúa a las tres etapas clásicas: el Periodismo Ideológico que llega hasta la I Guerra Mundial con un marcado carácter propagandístico, el Periodismo Informativo que coexiste con el Ideológico durante un tiempo y se apoya en el relato de los hechos; y tras la II Guerra Mundial, el Periodismo de Explicación motivado, sobre todo, por la aparición de los medios de comunicación de masas, la radio y la televisión.

Tras la II Guerra Mundial se multiplican los saberes científicos y se genera una nueva necesidad de acceder a estos conocimientos por parte de la audiencia. La especialización periodística surge como exigencia de una sociedad cada más sectorizada y como un requerimiento de la prensa para alcanzar mayor calidad informativa y profundidad en los contenidos (Fernández Del Moral & Esteve, 1993, pág. 53)

El fenómeno de la especialización comienza a afectar a los periodistas en la década de los 50. Es en las redacciones de los grandes periódicos donde se tambalea el concepto de periodismo informativo como un simple relato de los hechos por la presión de la pérdida de lectores y la incipiente competencia de la radio y la televisión. Esto lleva a los diarios a buscar una nueva identidad que cumpla con las expectativas de los lectores (Diezhandino, 1988, págs. 172-176). Orive y Fagoaga (1974) establecen las consideradas como primeras aportaciones en la incipiente disciplina del PE.

*Aquella estructura que analiza la realidad proporcionando a los lectores una interpretación del mundo lo más acabada posible, acomodando el lenguaje a un nivel en que determine el medio y profundizando en sus intereses y necesidades (...) nuevo sistema de vertebración de la información que se apoya sobre el experto que trabaja en un área concreta y determinada dentro de un medio también concreto y determinado con las características de profundización y fiabilidad en los mensajes que transmite (Orive & Fagoaga, 1974)*

Una línea de investigación continuada, entre otros autores, por Fernández Del Moral y Esteve en su obra “Fundamentos de la información periodística especializada”:

*Aquella estructura informativa que penetra y analiza la realidad de una determinada área de la actualidad a través de las distintas especialidades del saber; profundiza en sus motivaciones; la coloca en un contexto amplio, que ofrezca una visión global al destinatario, y elabora un mensaje periodístico que acomode el código al nivel propio de la audiencia, atendiendo a sus intereses y necesidades (Fernández Del Moral & Esteve, 1993, pág. 98)*

Avanzando en el desarrollo del concepto de áreas, que consideramos más en línea con el periodismo actual, hay que entender el PE como la estructura periodística que da respuesta a una triple especialización: de contenidos, audiencias y soportes. Esta triple especialización nace del tronco común generado por la especialización metodológica del Periodismo de Investigación con unas técnicas específicas elaboradas a partir de la experiencia periodística (Mercado, 2010, pág. 4).

*Para calificar un texto de especializado, no basta con que tenga como referente un área de actualidad; ni que su lenguaje sea más o menos legible o tenga una u otra distribución de elementos lingüísticos, icónicos o paralingüísticos, y tampoco que la audiencia a la que va dirigido esté más o menos segmentada. Lo especializado viene dado por el rigor de la estrategia en la construcción del texto, que es clave para su validez y eficacia (Herrero, 2004, pág. 40)*

Quesada (1998, págs. 126-137) profundiza en la condición metodológica al afirmar que el PE va más allá de la especialización en contenido y explica que cualquier noticia puede ser considerada como información especializada si está elaborada con una metodología adecuada contrapuesta a las rutinas habituales de la prensa generalista. Sin embargo, algunos autores consideran que la reflexión de que la manera de construir los textos determina la especialización, se aleja de la realidad de los medios.

*No es fácil encontrar contenidos periodísticos que puedan ser considerados especializados, ni siquiera en prensa escrita. Consideramos que una disciplina de esta naturaleza no puede estar alejada de las prácticas profesionales escudándose en un deber ser que choca con la realidad de los medios. Desde estas perspectivas, la mayor parte de los acontecimientos de actualidad merecerían un “tratamiento especializado”, es decir, búsqueda de fuentes expertas, antecedentes, análisis y consecuencias. La noticia como género periodístico no tendría sentido ya que el reportaje, fundamentalmente en su variante interpretativa, se adueñaría de las publicaciones, y la prensa dejaría de ser diaria (Mercado, 2010, pág. 5).*

Fernández Del Moral y Esteve (1993, pág. 193) defienden que la razón de ser del PE radica en la divulgación del saber científico porque “surge para posibilitar que el periodismo penetre en el mundo de la especialización científica: para hacer de cada especialidad algo comunicable periodísticamente”. Fernández Del Moral (2004, pág. 31) opina que la fórmula para que los contenidos de los especialistas lleguen adecuadamente a la opinión pública pasa necesariamente por la formación especializada de periodistas capaces de transmitir en diferentes soportes y contextos porque “sólo se divulga cuando se consigue hacer entender y hacer participar” (2011).

Varios autores coinciden al señalar que el PE está aún en fase embrionaria (Mercado, 2010) (Muñoz Torres, 1997). En este sentido, el Instituto de Estudios de Comunicación Especializada (IECE) figura probablemente como el espacio de encuentro más relevante en esta rama de las Ciencias de la Información por su contribución en la consolidación de un corpus teórico y práctico gracias a sus debates, congresos, estudios y publicaciones. Ante la dispersión de criterios en la conceptualización y definición del PE, algunos investigadores advierten de los peligros de las revisiones bibliográficas que vuelven a poner el contador a cero.

*La ciencia es, también, una acumulación de conocimientos que debe evitar el error, tan frecuente en ciencias de la comunicación, de partir siempre de cero y de poner nombre a nuevos fenómenos ya descritos por otros autores, con otras denominaciones, o de proponer definiciones ya formuladas por la doctrina anterior en la misma materia o en materias afines. [...] nos encontramos con conceptos que cada autor define desde su perspectiva sin atender a la teoría contemporánea o anterior (Casasús & Núñez-Ladevéze, 1991, pág. 82).*

Tomando como base las definiciones de Orive y Fagoaga (1974, pág. 69) y Fernández Del Moral y Esteve (1993, pág. 98) se puede considerar el ámbito de aplicación del PE en otras áreas no necesariamente vinculadas con los conocimientos científicos.

*Afirmamos que es el tipo de contenido, el tema del que se informa, el que determina todo el proceso informativo: el tipo de fuentes, el grado de cualificación del periodista para elaborar el mensaje especializado, y también el del usuario para ser capaz de descifrar ese mensaje. El área o subárea de especialización es la que determina el grado de formación teórica y metodológica que necesita el periodista para convertirse en un profesional cualificado capaz de informar con rigor y ayudar a la comprensión de la sociedad en la que se insertan los medios, teniendo en cuenta que conforme aumenta la especificidad y disminuye la universalidad, aparece una mayor especialización. De ahí que las especializaciones informativas más seguidas por el público sean las menos especializadas (Mercado, 2010, págs. 5-6)*

Fernández del Moral (2004, pág. 304) divide en seis los ámbitos de especialización: tres periodísticos y tres no pertenecientes al mundo periodístico. Estos últimos permiten graduar diferentes mensajes en función de una serie de factores como los contenidos, la periodicidad, el soporte, la claridad, la utilización de tecnicismos, etc. En este sentido, la definición de Mercado condensa los elementos que representan, a su juicio, el PE como una estructura informativa integral que abarca todo el proceso periodístico:

*El objetivo del PE es la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios de los medios proporcionándoles información útil -en sentido amplio, no en su acepción de información práctica- en su vida diaria. Y de este modo, la enorme diversificación de intereses ha generado una amplia oferta de productos especializados en todos los soportes disponibles. Por último, la creciente especialización de las fuentes informativas provoca la necesidad de profesionales cualificados capaces de negociar con las fuentes, especialistas o protagonistas; expertos en el ámbito temático en el que desarrollan su actividad; y con un amplio conocimiento de los recursos y el lenguaje propios de cada medio para la producción de mensajes especializados; es decir, la especialización supone un tratamiento específico de la información por parte del periodista en todas sus fases de producción: selección, valoración, redacción y transmisión, acomodando el lenguaje a los distintos usuarios, eligiendo el género periodístico más adecuado, profundizando y contextualizando la información siempre que sea necesario, dependiendo del nivel de especialización y del tipo de producto (Mercado, 2010, pág. 7)*

A modo de conclusión, citaremos la definición de la disciplina de Información Periodística Especializada como “aquella estructura informativa que penetra y analiza la realidad de una determinada área de la actualidad a través de las diferentes especialidades del saber, la coloca en un contexto amplio, que ofrezca una visión global al destinatario, y elabora un mensaje informativo que acomode el código al nivel propio de la audiencia, atendiendo sus intereses y necesidades” (Fernández Del Moral & Esteve, 1993).

Avanzando en el desarrollo de la definición, los autores amplían esta definición con los elementos que siempre se recogen en la misma (Fernández Del Moral & Esteve, 1993):

1. Se trata de una estructura informativa, es decir, responde a una estrategia informativa del medio.
2. La especialización comporta un análisis de la realidad, que, por supuesto, no puede ser exhaustivo, pero si conviene que sea lo más profundo posible.
3. El profesional debe profundizar en esa realidad aportando el resultado de su investigación respecto a las causas que han podido originar el hecho informativo.
4. La contextualización global de la información puede resultar, aparentemente, una contradicción con el análisis parcial y concreto del hecho informativo.
5. No es posible llegar a la comunicación de masas si se establece una discontinuidad del proceso de comunicación desde lo más recóndito de la especialidad hasta el gran público: para que se dé una información periodística antes debe darse la información especializada.
6. La información periodística debe tener en cuenta los intereses y necesidades de la audiencia ya que se trata de ofrecer una correcta transmisión de los mensajes especializados en función de los sujetos receptores. El especial conocimiento que se le supone al profesional especializado, le posibilita una mayor conexión con los intereses reales de la audiencia estableciendo así un diálogo social de gran utilidad.

### 5.1.1 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA EN LAS CATÁSTROFES

A través de la Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología, la FAPE elaboró una Guía para informar responsablemente de las catástrofes, a petición de la APM. En el punto 7, expone que “puede, pues, concluirse, que la especialidad del supuesto de información sobre catástrofes requiere...”, reconociendo así la existencia de una especificidad en este campo informativo (2014, pág. 16).

Uno de los pioneros en reconocer la falta de especialización periodística en este campo fue Peter M. Sandman. Esa limitada capacitación periodística surge de la escasez de conocimientos adecuados para comprender e interpretar la información científica, lo que contribuye a que las noticias presenten sesgos, distorsiones o datos erróneos (Sandman, 1996).

De ahí que una buena formación técnica es imprescindible en el ámbito del periodismo de catástrofes, crisis y emergencias. Para la directora de las III Jornadas Internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres", uno de los principales foros de debate de esta especialidad en España, sólo desde la libertad del profesional bien formado, se puede ejercer un periodismo libre y responsable, que escape de las manipulaciones intencionadas de los actores involucrados (Almendral, 2015).

Pero no sólo en la trinchera de los medios, la especialización también es imprescindible para los periodistas que trabajan en los Gabinetes de Prensa o Departamentos de Comunicación de las organizaciones, públicas y privadas, involucradas en la gestión de las catástrofes, crisis y emergencias. La mayoría de expertos concluyen en que lo idóneo es que el personal que compone ese equipo sean periodistas, licenciados universitarios en el campo de la comunicación, y con experiencia en servicios de emergencias.

*Las noticias y comunicados a la población con motivo de los accidentes mayores es una nueva dimensión de la información, que precisa –dígase lo que se diga- de un periodismo especializado (Pérez De Tudela, 1994).*

Este desequilibrio entre el ser y el deber ser en la capacitación no es ni mucho menos nuevo. En el ámbito de la especialización periodística siempre ha existido un desequilibrio entre la demanda exigida por el público y la respuesta ofrecida por los expertos. Tras la II Guerra Mundial, los países occidentales asumieron que la ciencia y la tecnología podían ser garante para la defensa de los estados, para su crecimiento económico y para la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. Sin embargo, este contrato social inmaculado para la ciencia se rompe con los desastres de Seveso, Chernóbil, Prestige, Fukushima, etc. En su mayor parte, los ciudadanos observan los grandes avances tecnológicos como algo ajeno a su vida diaria. Por eso, la recepción de la ciencia por la opinión pública ha sido asumida desde una percepción de desconfianza.



En los últimos años, la nueva dimensión informativa de los riesgos y catástrofes ha pasado a tener entidad por sí misma. La especialización en la comunicación de catástrofes es una respuesta necesaria a la complejidad creciente de la realidad social (Fernández Del Moral, 2015). Precisamente porque esta disciplina de la comunicación, la información de emergencias, tiene una importantísima carga científica la especialización del periodista es fundamental. Otros autores van más allá al trazar el perfil ideal y señalan que “además de honestidad profesional y conocimientos específicos sobre la materia, el periodista debería poseer dotes de relaciones públicas y cierta formación psicológica” (Esteve & Fernández Del Moral, 2007).

*Un PE, en profundidad, con otros ritmos productivos, otros objetivos y una temática más o menos supeditada a la actualidad informativa: acaso sea un periodismo más impregnado de responsabilidad social y servicio público.*

*(Meneses, 2007, pág. 146)*

Por ejemplo, en esta línea podemos extraer de la gestión de la comunicación pública institucional de la catástrofe de Fukushima como las autoridades niponas debieron esforzarse en desvincular el desastre del debate siempre presente acerca del uso de la energía atómica. No se trataba de hacer campaña a favor o en contra de la energía nuclear, pero sí de centrarse en controlar la gestión informativa de la catástrofe y no desviar energías en debates, siempre útiles por otra parte, que requieren otros tiempos y otros espacios (Mayo, 2011, pág. 57).

## 5.2 PERIODISMO ESPECIALIZADO EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

A pesar de que, como hemos visto anteriormente, los estudios teóricos sobre qué se entiende por PE, cuáles son sus características y qué lo diferencia de otros periodismos muestran falta de consenso, el PE gana terreno en la enseñanza universitaria. Por tanto, se afianza como una manera de producir contenidos con unos rasgos determinados y con el ámbito temático como eje fundamental frente al geográfico, demográfico, mediático y metodológico (Meneses, 2007, pág. 137).

El avance de la excesiva especialización puede desembocar en un callejón sin salida ya que este “expertismo” amenaza capacidades como las de comprender los fenómenos a largo plazo, contextualizar e integrar en otras parcelas del saber o profundizar en el porqué de los acontecimientos (Elías & Luengo, 2014, pág. 21). Por tanto, el PE se enfrenta también a una concepción delimitadora y reduccionista de la especialización.

*Hay que tener en cuenta que la Información Periodística Especializada nace justamente para hacer frente a la especialización del conocimiento. No se trata por tanto de ofrecer una disciplina específica acerca de la especialización en la información, cosa a todas luces absurda, como absurdo serían plantear disciplinas de medicina especializada, de derecho especializado o de economía especializada. Se trata, por el contrario, de hacer posible al Periodismo su penetración en el mundo de la especialización, no para formar parte de ese mundo, no para convertir a nuestros profesionales en falsos especialistas, no para obligar al Periodismo a parcelarse, a subdividirse, a compartimentarse, sino al contrario: para hacer de cada especialidad algo comunicable, objeto de información periodística, susceptible de codificación para mensajes universales*

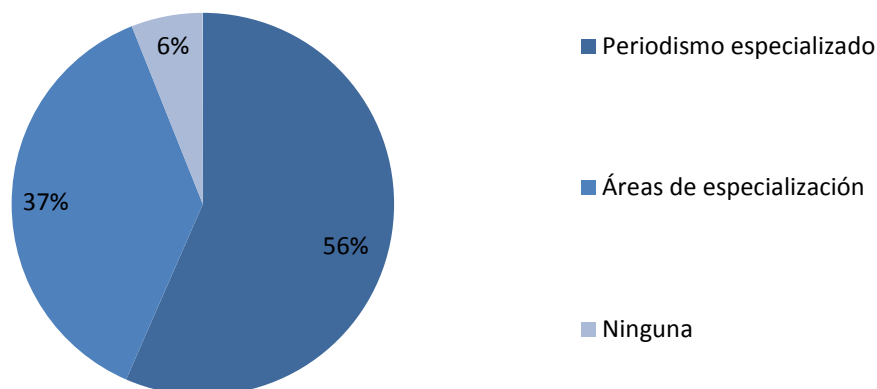
*(Fernández Del Moral & Esteve, 1993, pág. 11)*

Un extenso estudio<sup>27</sup> llevado a cabo por los profesores Carlos Elías y María Luengo, de la Universidad Carlos III, reveló que el 56% de las Universidades con Grado de Periodismo vigente en el curso 2012/13 incluía la asignatura concreta de “Periodismo Especializado” (2014, pág. 20). Además un 37% de la muestra recogía estos contenidos como áreas de especialización. Tan sólo un 6%, dos universidades, no contempla ninguna opción en sus recorridos académicos (Gráfico 1):

---

<sup>27</sup> El estudio abarcaba una muestra de 77 Universidades españolas.

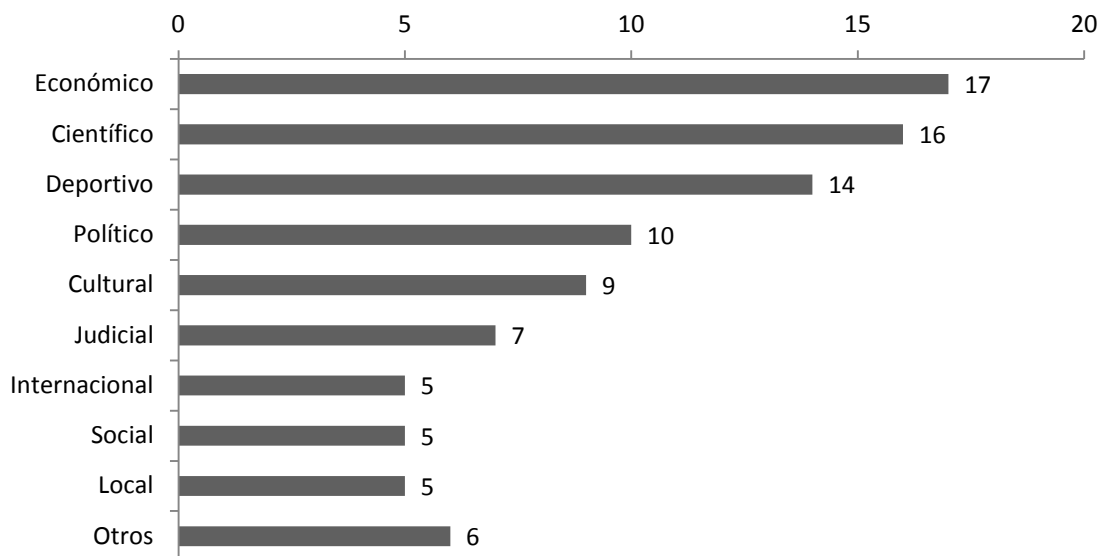
**Gráfico1. Periodismo Especializado en la universidad española**



Fuente: (Elías & Luengo, 2014)

Si profundizamos en el peso que tienen las diferentes Áreas de Especialización en el currículo académico, observamos que la más frecuente es el Periodismo Económico (17 universidades), Periodismo Científico (16 universidades), Periodismo Deportivo (14). En un segundo escalón, se sitúan Periodismo Político (10) y Periodismo Cultural (9). A partir de aquí, el estudio clasifica otras áreas con un peso menor: Judicial (7), Internacional (5), Social (5), Local (5) y otras especialidades que pueden ir desde la Religión hasta la Moda (Gráfico 2).

**Gráfico 2. Áreas de especialización en la universidad española**



Fuente: (Elías & Luengo, 2014)

Meneses reflexiona sobre una demanda recurrente entre los expertos en diversas disciplinas que exigen que los periodistas tengan estudios en sus respectivas ramas de conocimiento. La investigadora opina que es una petición más corporativista que razonable y se pregunta cuántos planes de estudios de carreras de ciencias aplicadas o biomédicas incluyen, por ejemplo, Sociología de la Ciencia y la Tecnología en sus planes de estudio (2007, pág. 145). En cambio, las soluciones formativas en las carreras de Comunicación demuestran que durante el recorrido académico se pueden seleccionar contenidos de Economía, Ciencias o Tecnología.

### 5.2.1 ESPECIALIZACIÓN EN CATÁSTROFES: ESTUDIO COMPARADO DEL CASO ESPAÑOL Y ANGLOSAJÓN

La formación del periodista puede y debe ser una de las herramientas estratégicas que mejore la labor informativa en las crisis y las catástrofes (Almendral, 2015). Actualmente, muchos expertos coinciden en destacar que existen evidentes carencias formativas entre los periodistas que informan en este campo. Los licenciados en Ciencias de la Información, o los actuales graduados en Periodismo, suelen salir de las facultades con una formación en catástrofes, crisis humanitaria y en comunicación para el desarrollo más bien escasa (Toledano & Ardèvol-Abreu, 2013, pág. 205).

Enfocando esa hipótesis en nuestro problema de investigación concreto, abordamos preliminarmente si los Grados de Periodismo en España contienen una asignatura que contemple la cobertura periodística de las catástrofes, crisis y emergencias. A continuación, se compara el caso español con el de tres países anglosajones con el objetivo de observar cómo se enfoca el problema en el ámbito internacional a través de los resultados obtenidos en un estudio de 2014 (Fernández González, 2014).

#### **Caso español**

Las conclusiones derivadas demuestran que el estudio de situaciones traumáticas y sus consecuencias son relevantes dentro de la formación periodística impartida en el caso internacional. En el caso español los resultados son mucho menos relevantes. Sólo siete asignaturas tratan con profundidad el tema de un total de 47 analizadas <sup>28</sup> representando menos del 15% de la muestra (Fernández González, 2014, pág. 751)

En dicho estudio se destaca que principalmente son las asignaturas sobre deontología periodística las que de manera exclusiva aglutinan la enseñanza de las dimensiones éticas de la profesión (29 asignaturas). En dos de los casos se relaciona la deontología del periodismo con las consecuencias éticas y el aprendizaje activo de una correcta cobertura de situaciones de crisis (“Información y Conflicto I: medios ante la violencia”, de la Universidad Carlos III y “Deontología de la Comunicación”, de la Universidad de Navarra).

---

<sup>28</sup> De las 47 asignaturas analizadas eran 72% obligatorias, 18% optativas y 10% de formación básica

*Otro factor relevante del estudio incide en el alto porcentaje de asignaturas (58%) incluidas dentro del segundo ciclo de enseñanza (tercer y cuarto curso): una hipótesis en este sentido podría apuntar a que la adecuada explotación de los recursos y conocimientos de la materia requiera cierta madurez y un grado medio de experiencia universitaria; por el contrario, parece que, en la práctica, este factor constituyente del perfil del alumnado no se explota lo suficiente, ya que la parte teórica de las asignaturas (pruebas periódicas, clases maestras, bibliografía recomendada) resulta más importante en la evaluación final que la parte práctica (seminarios con expertos, prácticas, trabajos en grupo, uso del aula virtual, juegos de intercambio de roles, etc.), experiencias en las que el alumnado de tercero y cuarto de grado puede encontrar mayor motivación y mejores resultados (Fernández González, 2014, pág. 752).*

La asignatura “Periodismo Ambiental”, impartida en la Universidad San Pablo CEU, resulta paradigmática en cuanto al limitado espacio que se da a la cobertura de este tipo de situaciones en la universidad española (Tabla 8).

**Tabla 8. Temario de asignatura de “Periodismo Ambiental”**

- 1. Tema 1. Conceptualización**
  - 1.1. Los temas de la información ambiental.
  - 1.2. Origen y evolución de la especialidad.
  - 1.3. Funciones y disfunciones de la información medioambiental.
- 2. Tema 2. Actores y fuentes en el periodismo ambiental**
  - 2.1. Organizaciones no gubernamentales.
  - 2.2. La administración pública y los organismos oficiales.
  - 2.3. El mundo científico
  - 2.4. Empresas, partidos políticos y sindicatos.
  - 2.5. Colectivos y asociaciones.
- 3. Tema 3. Formatos y medios para la información sobre medioambiente**
  - 3.1. La información ambiental en la prensa diaria
  - 3.2. Las revistas especializadas y los suplementos.
  - 3.3. La especialidad radiofónica.
  - 3.4. El formato audiovisual
  - 3.5. Periodismo ambiental en Internet.
- 4. Tema 4. El valor de servicio en el periodismo ambiental**
  - 4.1. La información meteorológica.
  - 4.2. La información turística. Ecoturismo. Periodismo de viajes.
  - 4.3. Divulgación y protección de la naturaleza
- 5. Tema 5. Informar sobre medioambiente en tiempo de crisis**
  - 5.1. La gestión de la información en tiempo de crisis.
  - 5.2. La catástrofe medioambiental.
  - 5.3. El conflicto ecológico en proyectos con impacto en el medio ambiente.

Fuente: Universidad San Pablo CEU

Hay que irse hasta el Tema 5 para encontrar asuntos relacionados con la cobertura especializada que nos ocupa. A pesar de que el peso de estas materias es claramente insuficiente, en el curso 2010-11 se decidió cambiar el temario eliminando el tema 4 e incluyendo todos los contenidos del tema 5 en el epígrafe 1.3. Este ejemplo, sin ánimo de ser generalizable, si nos parece bastante ilustrativo de cómo se trata en el ámbito universitario español este subgénero periodístico relegado y marginado dentro de la asignatura de “Periodismo Ambiental”.

Una crítica de muchos expertos, ya reflejada lo largo de esta tesis, es la omisión del aspecto psicológico (técnicas de prevención, consejos de autocuidado para periodistas comunicación, información sobre patologías de tipo fisiológico y psicológico) y que se confirma con los datos de este estudio, pues no se encuentra ninguna referencia a este aspecto en las programaciones, guías y documentos analizados.

## Caso anglosajón

En el caso de los tres países anglosajones analizados (EE.UU., Reino Unido y Australia), EE.UU. destaca como el país pionero en el estudio del Periodismo de Crisis y de Catástrofes en el ámbito universitario. En este sentido, una contribución destacable al mundo académico por su servicio al diseño de posteriores asignaturas universitarias, son las aportaciones del profesor Michael Socolow<sup>29</sup> de la Universidad de Maine. En la asignatura que imparte, “*Crisis Journalism*”, se analizan los distintos roles en el escenario de la emergencia, la recogida de datos, la elaboración de la información y las relaciones entre los distintos actores. Nuestra propuesta de especialización en una Comunicación de Catástrofes coincide en muchos aspectos con lo planteado por Socolow.

En EE.UU. el interés por el estudio de las situaciones traumáticas se refleja tanto en el postgrado (*postgraduate*) como en los grados universitarios (*bachelor*). Asignaturas troncales como la ética en el trato con víctimas, las relaciones con fuentes delicadas y técnicas psicológicas de autocuidado se imparten en los grados universitarios ya que se considera relevante como para formar parte de la educación de base del alumnado en un 76% de los casos analizados en el estudio (Fernández González, 2014, págs. 747-757).

En el ámbito universitario de Australia también se refleja este interés. La cobertura de situaciones de crisis y catástrofes se estructura en torno a la Ética, la revisión en profundidad de los códigos deontológicos y los modelos de autorregulación: el 43% de las asignaturas analizadas se centra en temas de conflicto (Fernández González, 2014).

Similar es el caso de Reino Unido que se concentra en el aspecto ético y deontológico con referencias muy esporádicas a otros factores. Tan sólo una materia de carácter optativo, “*Media, Law and Ethics*”, impartida en la *City University* de Londres puede considerarse que encaja con los ítems analizados en el mencionado estudio.

---

<sup>29</sup> CV disponible: <http://cmj.umaine.edu/faculty-staff/michael-j-socolow/>

### 5.2.1.1 PROPUESTA PARA UNA ASIGNATURA EN ESPECIALIZACIÓN DE CATÁSTROFES

Recogemos ahora la conclusión de la investigadora Fernández González (2014, págs. 753-756) que propone unas consideraciones sobre cómo debería ser una potencial asignatura sobre cobertura de situaciones traumáticas. Aunque el desarrollo de una asignatura de “Comunicación de Catástrofes”, desde nuestra perspectiva, plantearía algunas diferencias significativas con el modelo propuesto<sup>30</sup>, sí nos parece interesante la propuesta reseñada y podría servir como base con la que trabajar en el futuro.

Se trataría de una nueva materia obligatoria, insertada en el segundo ciclo de enseñanza universitaria. De carácter presencial (al menos 45 horas de las 150 horas de una asignatura obligatoria) lo que contribuiría a darle peso en el currículo académico y a aprovechar todo su potencial teórico y práctico.

Las competencias específicas incidirían en las cuestiones deontológicas y éticas, el estudio de los límites de la libertad de expresión y las zonas de conflicto con los derechos al honor y la intimidad de los afectados. Además, tendría especial relevancia el papel de Responsabilidad Social del medio y del periodista.

Los contenidos seguirían una proyección temática deductiva: de lo general a lo particular. Comprendería una conceptualización del tema de estudio con el análisis de los sucesos traumáticos (de forma general) y una revisión del marco teórico de cada una de las coberturas específicas como catástrofes naturales, desastres tecnológicos, crisis, emergencias, etc. Aquí podrían enmarcarse debates éticos de buenas prácticas y de corte transversal con otras materias de estudio que promuevan un periodismo de calidad, serio y responsable.

Fernández González (2014, pág. 754) defiende que una de las partes con mayor calado debería ser la relación con las víctimas y afectados de un evento traumático. Estamos totalmente de acuerdo con esta apreciación, desde nuestra experiencia y la investigación desarrollada en esta tesis doctoral, hemos detectado que este aspecto es uno de los más descuidados por los periodistas. Los profesionales muestran desinterés por un capítulo muy delicado en que se aprecia una gran falta de preparación y formación.

Se abordarían conceptos como la aproximación a las víctimas, cómo conducir una entrevista responsable y respetuosa tras una catástrofe, cómo evitar la revictimización de los afectados, dónde están los límites entre el derecho a la información y el derecho a la intimidad, cómo se elabora una noticia veraz, atractiva y responsable. También estrategias para sobrellevar el dolor ajeno y mecanismos de resiliencia para afrontar el estrés y el dolor que sufre el periodista por su trabajo.

---

<sup>30</sup> El modelo propuesto tendría un espectro más amplio de aplicación y englobaría todas las temáticas consideradas como traumáticas: catástrofes naturales, desastres tecnológicos y emergencias (coincidentes con nuestro campo de estudio) pero también conflictos bélicos, crisis humanitarias, violencia de género, etc.



Los métodos serían pluridisciplinarios desde la clase magistral o la charla de expertos hasta el intercambio de roles para fomentar la empatía entre periodista y víctima. En este sentido, también sería interesante experimentar un rol siempre olvidado, el del editor del medio, ya que sus necesidades son diferentes de las del reportero y las de la víctima y, a menudo, entra en conflicto con ambas. Su situación debería también ser estudiada, abordada y comprendida.

El análisis de casos de relevancia, la comparación de coberturas en función del soporte, el seguimiento de una crisis a través de redes sociales, serían también actividades motivadoras. También sería interesante profundizar en los códigos deontológicos y Libros de Estilo de los medios para impulsar coberturas responsables en los futuros profesionales. Por último, sería conveniente introducir a los alumnos en las fuentes y bases de datos más representativas y fiables en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias.

### 5.3 AUTORREGULACIÓN Y COBERTURA DE CATÁSTROFES

En España, la Libertad de Expresión goza de una especial protección al ser un derecho fundamental regulado por el artículo 20 de la Constitución española, que no tiene más límite que el “derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y la protección de la juventud y la infancia”, así como el respeto al resto de derechos fundamentales.

La abundante jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha aclarado con reiteración que el periodista debe contrastar sus informaciones con la debida diligencia. Es decir, no se exige que la información siempre sea cierta, pero sí que sea veraz, en el sentido de que el periodista haya comprobado su validez hasta donde sea razonable y posible.

*En general, el derecho a la información no tiene más límites que la veracidad y el interés público: se trata de un derecho preferente y necesario para la opinión pública y supone uno de los pilares de una sociedad democrática. La mayor parte de los litigios en torno a este derecho, por tanto, se deben a las diferentes interpretaciones de lo que es o no veraz.*

*(Toledano & Ardèvol-Abreu, 2013, pág. 196)*

El Consejo de Europa recuerda que en la defensa de los valores democráticos nadie debe ser neutral. En dicho sentido, se concibe a los medios como actores protagonistas en el escenario internacional y deben colaborar en la prevención del conflicto e impulsar la comprensión mutua, la tolerancia y solidaridad en las comunidades en crisis.

Así, es necesario para los medios de comunicación dotarse de códigos éticos que guíen sus coberturas en las catástrofes, crisis y emergencias (Almendral, 2011). En su rol de cuarto poder, los medios han ido generando diferentes mecanismos para garantizar la calidad de su información por medio de Libros de Estilo, Estatutos de Redacción y figuras como El Defensor del Lector. La creación de estos instrumentos supone de facto un reconocimiento explícito de que los medios cometen errores. Tampoco es un mérito que se les puede otorgar, sino que son parte de su Responsabilidad Social y el condicionante de su Libertad de Expresión e Información (Toledano & Ardèvol-Abreu, 2013, pág. 197). Los Libros de Estilo exponen la línea editorial y los principios éticos que dotan de personalidad al medio y se dirigen tanto al redactor como al público que puede contrastar con el código si en alguna de las informaciones publicadas se ha cometido alguna violación.

Tras examinar, los Libros de Estilo de los principales medios españoles periódicos, observamos prácticamente la ausencia de referencias en profundidad a la cobertura de las catástrofes. Existen, no obstante, menciones generales que también son aplicables en estos casos. Por ejemplo, con el uso de la imagen. Se intenta que no se traspase la frontera de la crudeza y se marca una distinción entre el interés público y el interés del público: el segundo no puede justificar por sí solo la publicación de un texto o una fotografía (El Mundo, pág. 110).

Sobre la captación de imágenes, el Libro de Estilo de Canal Sur incluye a las víctimas de catástrofes naturales en el mismo plano que el resto de afectados por situaciones traumáticas en general y señala:

*En este sentido, los cámaras de Canal Sur TV o Canal 2 Andalucía no asediarán con una cercanía desmesurada a las víctimas de delitos, accidentes de tráfico, hechos cruentos, catástrofes naturales o circunstancias dramáticas para evitar que una situación sobrevenida involuntariamente las coloque en la incómoda posición de ser el polo de atracción de una noticia.*

*(Canal Sur TV, pág. 166).*

Sí, encontramos recomendaciones específicas en los documentos de la BBC británica. En sus directrices editoriales, dedica un apartado completo a la cobertura de conflictos, crisis y emergencias. Ante la demanda de una audiencia internacional que busca sus noticias por su tradicional alto estándar de calidad señala que es necesario “dar sentido a los acontecimientos, ofreciendo un contexto y análisis imparcial y mostrando una amplitud de puntos de vista y opiniones” (BBC, 2012, pág. 120).

Acerca de las entrevistas a afectados por desastres naturales, la BBC recomienda siempre solicitar la entrevista aproximándose a la víctima por medio de amigos o familiares para suavizar el impacto. Además, señala que no se debe presionar a las víctimas para conseguir entrevistas, ni acosarlas con llamadas, mensajes o golpes en la puerta; ni permanecer en su propiedad sin permiso ni perseguirlas cuando se marchen (2012, pág. 79). Sobre el delicado asunto del número de víctimas, la BBC reflexiona: “las primeras estimaciones de víctimas a menudo serán imprecisas. Si fuentes diferentes dan diferentes estimaciones deberemos informar del rango o ir a la fuente de mayor autoridad y atribuirle la estimación adecuadamente” (2012, pág. 122).

Aunque hemos hablado de la importante labor de los medios de colaborar con la Administración Pública, en situaciones de emergencia, para difundir mensajes de autoprotección en la audiencia, la BBC recuerda que este servicio público de difusión de mensajes institucionales no debe entrar en conflicto con sus principios editoriales.

*En una emergencia en Reino Unido, pretendemos difundir información esencial para la seguridad del público a través de todos nuestros servicios. Trabajamos con las autoridades relevantes para identificar el tipo de accidentes mayores que requieren una respuesta especial. Sin embargo, debemos hacer los apropiados juicios editoriales para asegurar la precisión y la independencia.*

*(BBC, pág. 123)*

Otro mecanismo como los Estatutos de Redacción, impulsados por los profesionales, han aportado también significativas reflexiones. El de Radio Televisión Española presta atención a las imágenes que pueden herir la sensibilidad del espectador y recomienda evitar “utilización morbosa y fuera de contexto de estas imágenes, sin que ello justifique la ocultación de los elementos esenciales de hechos noticiosos como guerras, atentados, accidentes u otros semejantes” (RTVE, 2008, pág. 4) El del estatuto del Colegio de Periodistas de Cataluña apuesta por vigilar especialmente la no discriminación y la no incitación a la violencia (2012).

El público, con sus críticas a través del Defensor del Lector, genera debate para la reflexión. Por ejemplo, sobre la cobertura del Terremoto de Haití, se registraron numerosas denuncias por el comportamiento compulsivo de los medios insistiendo en los mismos contenidos morbosos y reclamando una cobertura de las crisis más profunda y sostenida en el tiempo. Así lo señaló Elena Sánchez Caballero, defensora del espectador de RTVE, “las informaciones sobre tragedias naturales y atentados suelen ocasionar quejas porque la visión de las víctimas hieren la sensibilidad”. Por ejemplo, con las imágenes de los menores muertos y amontonados en las calles de Puerto Príncipe. Existen claras diferencias en cuanto al tratamiento en función del país en que se origine la tragedia (Sánchez Caballero, 2011).

Los medios, en general, no otorgan una especial relevancia a la cobertura de catástrofes y crisis humanitarias en sus Libros de Estilo y Estatutos de Redacción, algo que, por ejemplo, no ocurre con otras temáticas como la Inmigración o la Violencia de Género que sí encuentran su espacio. Sólo se encuentran referencias a las crisis y catástrofes en forma de principios generales, poco o nada sistematizados, dispersos y con recomendaciones relativas a la contextualización informativa o al respeto a la intimidad y la propia imagen en contextos de dolor y sufrimiento. (Toledano & Ardévol-Abreu, 2012).

### 5.3.1 CÓDIGOS ÉTICOS Y DEONTOLÓGICOS

Los Códigos Éticos y Deontológicos son la fórmula más utilizada para sentar las bases de una cobertura responsable y, al mismo tiempo, se adentran en cuestiones más prácticas del ejercicio informativo. Señalaremos, sin ánimo de ser exhaustivos, algunos como Código Deontológico del Consejo de la Información de Cataluña, el Código Europeo de Deontología del Periodismo o el Código Internacional de Ética periodística de la Unesco.

En todos ellos se repite una estructura similar, con un preámbulo que destaca la relevancia de la Libertad de Información, cuyo objetivo es garantizar el pluralismo en las sociedades democráticas. El Código Ético y Deontológico de la Federación de Asociaciones de la Prensa de España (FAPE) señala que el periodista y los medios no deben olvidar su “importante compromiso social, para que se haga realidad para todos los ciudadanos el libre y eficaz desarrollo de los derechos fundamentales sobre la libre información y expresión de las ideas”.

La cobertura de catástrofes requiere un tratamiento informativo especial y de mayor responsabilidad por parte del periodista, dada la gran envergadura que adquieren este tipo de sucesos (APM, 2014 b). Así, los errores detectados en la cobertura periodística del accidente del tren de Santiago y otras tragedias recientes movió a la APM a instar al Comité Ético y Deontológico de la FAPE a elaborar un documento con recomendaciones para que los periodistas realicen una información responsable sobre las catástrofes (FAPE, 2014). Por su parte, el expresidente de la FAPE recuerda a los directores y editores que informar sobre las catástrofes, en el caso de la televisión especialmente pero también en el resto de soportes, es responsabilidad de los programas informativos y no se puede dejar en manos del género del entretenimiento. González Urbaneja recomienda que ante los temas delicados, habituales en estas coberturas, el periodista debe pararse a reflexionar, a pesar de las presiones de editores y los límites de tiempo, y ante las dudas pedir opinión y consultar con los colegas (González Urbaneja, 2015).

*En las catástrofes es muy difícil trazar una raya para decidir que material es aceptable y cuál no. No podemos hurtar las imágenes a los ciudadanos ni tampoco el dolor, pero tampoco violar los derechos de las víctimas. No hay zonas fijas, un día metes la pata y otro no. Por eso, es importante asumir los errores cuando se cometen y rectificar proporcionalmente.*

*(González Urbaneja, 2015).*

Con un marcado enfoque práctico, se han desarrollado también manuales y decálogos en diversas organizaciones nacionales e internacionales. Antes de entrevistar a una persona que fue testigo de un desastre, la Organización Panamericana de Salud (OPS) en su manual para periodistas, recuerda que es importante tener en cuenta los efectos psicosociales de la catástrofe.

*Ese testimonio siempre tenderá a sobredimensionar el hecho. Además, su presencia en calidad de periodista en la zona de la emergencia u hospital, provocará de por sí en la población una reacción que “algo muy grande ocurrió”. Sea consciente entonces de su responsabilidad al momento de transmitir el testimonio de esa persona que “lo vio todo tal cual ocurrió”. Así que antes de hacer la entrevista, piense en cómo contrarrestará el alarmismo así como los datos poco rigurosos y hasta contradictorios que obtendrá de esa persona afectada. En la medida de lo posible, trate de explicarle a la persona entrevistada las consecuencias de las declaraciones que dará y promueva un contacto previo antes de ponerle un micrófono (OPS, 2011, pág. 24) .*

Una tendencia claramente definida insta a medios y periodistas a huir de la concepción reduccionista de la catástrofe como una simple etapa de impacto. Los desastres no son un fenómeno agudo y puntual, forman parte de un ciclo y son, generalmente, la consecuencia de un fracaso de las estructuras políticas y sociales (Arcos González, 2015).

Otro de los actores protagonistas en el entorno de las catástrofes y las crisis humanitarias son las Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

*Durante las primeras décadas de existencia, las ONGD debieron elegir entre adaptarse a lo que demandaban los medios o quedarse fuera. Muchas escogieron formar parte del circo mediático y alimentar los tópicos sobre los países subdesarrollados, con la excusa de que el dinero recaudado revertía en esos países: el fin justificaba los medios. Hoy el mundo de las ONGD comparte de manera mayoritaria la idea de que su trabajo en el ámbito comunicativo debe centrarse en la educación para el desarrollo y en la obtención de fondos para sus proyectos, pero sin permitir que el ansia recaudatoria influya en la labor pedagógica que deben desarrollar sobre los ciudadanos de los países desarrollados. Cuando se busca la conexión emotiva fácil con el público a través de estereotipos y de imágenes impactantes, quizá se consigan más donaciones a corto plazo, pero a medio y largo plazo el resultado será peor: el efecto se agota y la imagen de unos países que no son capaces de hacer nada positivo por sí mismos resulta contraproducente.*

*(Toledano & Ardèvol-Abreu, 2013, pág. 203).*

La creciente necesidad de visibilidad de las ONG y la presión, cada vez mayor, de exigencia de transparencia y responsabilidad en cuanto a que gestionan fondos públicos y privados ha traído como consecuencia un incremento de la generación de contenidos producidos por estas organizaciones (Ciancio, 2007, pág. 10).

Como consecuencia de ese rol vigilante de la cobertura de países en crisis, son cada vez más las ONG que participan en espacios de debate como el I Seminario “Periodismo en crisis, emergencias y desastres”, organizado en 2011 en el Instituto de RTVE. Un foro de encuentro entre los distintos actores de la acción humanitaria, desde los medios de comunicación, las ONG y los organismos internacionales para intercambiar opiniones, buscar sinergias y maximizar la coherencia en las futuras acciones. También, cabe destacar las “Jornadas sobre medios de comunicación y organizaciones humanitarias en respuesta a las crisis”, organizadas por La Casa Encendida y el Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH) en 2006. O las más recientes III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres" organizadas por Indagando TV y la Universidad Carlos III en junio de este año.

Una mención especial merece el ambicioso I Congreso Internacional de Grandes Catástrofes<sup>31</sup>, celebrado en Alcorcón (Madrid) en marzo de este año organizado por la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid. Con cientos de expertos procedentes de varios países, ponencias sobre los más diversos temas y convocado con el objetivo de “conseguir una mayor coordinación de los servicios de emergencia en las catástrofes”. La disciplina de la Comunicación de Catástrofes se despachó invitando a David García

---

<sup>31</sup> El programa se puede consultar en [http://www.apth.org/Evento/585#.VdMKsZUw\\_IU](http://www.apth.org/Evento/585#.VdMKsZUw_IU)

Novis, portavoz del 112 Emergencias Madrid, durante una mesa redonda, de apenas una hora de duración, compartida con otros cinco ponentes y en la última jornada del congreso. No hubo ninguna ponencia más relacionada con la comunicación en la emergencia. Este desprecio hacia la relevancia de la comunicación se va superando poco a poco, aunque como observamos aún queda un largo camino que recorrer en el ámbito académico, profesional y de la investigación.

Puesto que reiteradamente se olvida no sólo a los periodistas que trabajan en los medios, sino también la labor de aquellos que forman parte de los Gabinetes de Prensa y Departamentos de Comunicación de las organizaciones públicas y privadas que intervienen en las catástrofes, crisis y emergencias; conviene señalar que estos profesionales de la comunicación corporativa también elaboran informaciones que deben regirse por unos códigos éticos y deontológicos. Aunque las directrices genéricas del periodista, que trabaja en un medio convencional, también son aplicables: su trabajo especializado integrado en el ámbito de la Comunicación Corporativa requiere de un tratamiento aún más especializado en contextos de crisis.



Por ello, reproducimos a continuación (Tabla 9), el Código Ético de la Asociación de Directores de Comunicación ya que el más relevante y figura como referente en el ámbito de la comunicación empresarial (Dircom, 2002).

**Tabla 9. Código Ético Dircom**

Los profesionales integrados en la Asociación de Directivos de Comunicación entienden que el ejercicio de la comunicación:

1. Se asienta en los principios de libertad de expresión e información y en el derecho de réplica (amparados en la Constitución).
2. Asume y reconoce el derecho de los ciudadanos a estar informados de cuantos asuntos pudieran afectarles, directa o indirectamente, en el presente o en el futuro.
3. Está dirigido a proporcionar la información adecuada que afecte al entorno de la compañía o institución para la que trabaja y a atender las demandas externas que no vayan en contra de los legítimos intereses de aquellas.
4. Es un medio para generar conocimiento, obtener la confianza de los destinatarios a través de una información veraz y contrastable, para que las organizaciones sean responsables de sus acciones y consecuentes con el alcance e impacto que puedan producir en la sociedad.
5. Está al servicio de las personas, como consumidores, usuarios, empleados, ciudadanos..., y de las organizaciones, para favorecer el entendimiento entre las partes y constituye un medio de creación, desarrollo y promoción de opiniones.
6. Deberá realizarse con honestidad, integridad y transparencia.
7. Deberá respetar la diversidad cultural, los valores sociales vigentes y las diferentes creencias religiosas.
8. Deberá realizarse con responsabilidad y eficacia, sin que el trabajo ofrecido o el mensaje emitido pueda crear expectativas o garantizar resultados inalcanzables para la organización o, en su caso, para el cliente.
9. Deberá desempeñarse con independencia, respetando la crítica responsable, ofreciendo datos y argumentos para el convencimiento, evitando la descalificación, la falacia y el conflicto de intereses siempre de acuerdo con la legislación vigente.
10. Requiere el conocimiento de los valores sociales vigentes, de las técnicas más adecuadas y de las tecnologías más eficaces, en cada momento, para el cumplimiento de los fines de cada empresa, proyecto, organización o cliente.
11. Debe responder siempre al origen de la información, identificando y contrastando las fuentes responsables y los fines con los que se genera el mensaje.

Fuente: Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom)

### 5.3.2 SEMINARIOS, JORNADAS Y LABORATORIOS DE PERIODISMO

Una iniciativa innovadora son los llamados Laboratorios de Periodismo de la Asociación de la Prensa de Madrid (APM). Con un formato a medio camino entre la conferencia y la mesa redonda son espacios dinámicos de participación entre distintos actores involucrados en el mismo campo periodístico. El XVII Laboratorio, bajo el título de “Tragedias y periodistas en la era digital”<sup>32</sup>, celebrado en mayo, abordó interesantes puntos de la cobertura de estos eventos informativos desde la óptica de las redes sociales.

Varios participantes coincidieron en señalar que las redes sociales han traído un nuevo paradigma en la comunicación actual de las emergencias y las catástrofes. Luis Serrano, director del área de Comunicación de Crisis en Llorente y Cuenca y con amplia experiencia como gestor de comunicación pública institucional desde el servicio del 112 Madrid, estima que el escenario de la comunicación de emergencias ha cambiado radicalmente y que Twitter se ha convertido en la espina dorsal ya que las redes sociales han democratizado la conversación (2015).

En este sentido, Alipio Gutiérrez, presidente de la Asociación Nacional de Informadores de la Salud, opina que las redes sociales representan “una grandísima oportunidad, pero también un grandísimo peligro”. Los periodistas deben informar en las redes con un compromiso ético mayor y más responsabilidad que en el plano convencional. Ese estándar mínimo es también exigible, por tanto, a las Administraciones Públicas que deben actuar con absoluta transparencia (Gutiérrez, 2015).

Javier Barroso, periodista de El País, abunda en esa idea: “la profesión periodística ha cambiado de una forma abismal. Antes, trabajabas con una cierta tranquilidad; hoy en día, la información se resuelve con dos o tres párrafos urgentes para salir antes en los buscadores”. Ante la “vorágine de la inmediatez”, recomienda prudencia y no publicar noticias antes de que las confirmen fuentes oficiales (Barroso, 2015).

---

<sup>32</sup> Disponible: <http://www.apmadrid.es/streaming-xvii-laboratorio-de-periodismo-de-la-apm-tragedias-y-periodistas-en-la-era-digital>

Por su interés reflejamos, a continuación, las conclusiones extraídas en ese Laboratorio de Periodismo de la APM (Tabla 10):

**Tabla 10. Decálogo de recomendaciones para informar sobre tragedias en la era digital**

1. Es imprescindible redoblar la atención a las reglas tradicionales del periodismo ante el cambio radical del escenario de la comunicación producido por la implantación de las redes sociales y las nuevas tecnologías.
2. Pese a las exigencias de inmediatez, los errores proceden de la falta de verificación, rigor y precisión. El contraste de fuentes sigue siendo una exigencia primordial y, ante la sobreinformación, la capacidad para distinguir cuáles son fiables es trascendental.
3. La prudencia debe subyacer ante las prisas inherentes a lo digital por informar de inmediato. El rumor y la especulación en los casos de tragedias y catástrofes no se convierten en noticia hasta que lo confirmen fuentes oficiales.
4. Los periodistas deben extremar su compromiso ético para distinguir fehacientemente qué deben contar, cuándo y cómo. Somos responsables de lo que contamos.
5. Los periodistas deben respetar el espacio y el dolor de las víctimas y sus familiares, solo acceder a ellos con su consentimiento previo y actuar con empatía a la hora de relacionarse e informar. Hay que tener siempre en cuenta que las víctimas son las grandes perjudicadas.
6. Solo se deben ofrecer imágenes impactantes cuando aporten información y valor añadido. No es aceptable emitir repetidamente en bucle las imágenes de las víctimas. Nunca hay que olvidar que detrás de las catástrofes hay personas.
7. Hay que respetar el enfoque de género en las imágenes con que se ilustran las desgracias, ya que suelen aparecer más mujeres que hombres, acentuando este hecho el cliché de la debilidad femenina.
8. En los casos de atentados, los periodistas deben evitar que los terroristas se conviertan en los protagonistas de las noticias, poniendo también cara y circunstancias a las víctimas.
9. Los periodistas deben extremar el cuidado y repensar si es conveniente la publicación de información sensible en las redes sociales. Hay que tener en cuenta que esa información puede ser valiosa para los terroristas.
10. La coordinación entre los portavoces de las autoridades y los periodistas para despejar bulos en las redes sociales es fundamental.
11. Se debe exigir la máxima transparencia a las autoridades a la hora de transmitir información. La ausencia de información cierta o su ocultamiento propician que se recurra a fuentes poco o nada fiables.
12. Los gabinetes de prensa de las distintas autoridades deben liderar el proceso informativo y hacer frente a la incertidumbre de la ausencia de información sobre la tragedia.
13. Los medios deben informar sobre las “tragedias invisibles”, como, por ejemplo, las enfermedades prácticamente desconocidas hasta el momento en el que se convierten en epidemias.
14. Hace falta una mayor autocrítica entre los periodistas: pese a que los errores en los sitios webs se pueden corregir, durante el tiempo que han estado publicados son susceptibles de dañar a algún ciudadano.
15. Los periodistas que cubren tragedias y catástrofes pueden sufrir “shocks” emocionales u otros traumas. Por ello, es necesario que, al igual que sucede con otros colectivos que se enfrentan habitualmente a ellos, se extienda a los profesionales de la información la posibilidad de recibir ayuda psicológica in situ y a posteriori.

Fuente: XVII Laboratorio de Periodismo APM

## 5.4 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA EN LOS MEDIOS

El ejercicio de las tareas del periodista está cada vez más condicionado por la crisis económica global y del sector, la precariedad, el estallido de la burbuja mediática, la priorización de la inmediatez sobre la calidad, etc. En este sentido se ha expresado el Instituto de Estudios de Comunicación Especializada (IECE) en algunas de sus últimas publicaciones.

*Todos estamos sorprendidos por la abrupta interrupción de algunas tendencias positivas que debían haberse consolidado en las redacciones. Era de esperar que en su seno se desarrollaran actividades muy vinculadas con las metodologías del PE. Por ejemplo, un importante desarrollo de las habilidades documentales debería haberse incorporado al perfil del periodista especializado. El Periodismo de Datos parecía el siguiente horizonte en los retos que empezaron con el Periodismo de Precisión. La profundización en las investigaciones debería haberse instalado en equipos de investigación estables. La diferenciación de los medios por sus contenidos debería haberse convertido en la seña de identidad en las cabeceras. El acceso universal online debería habernos llevado a dar al lector que es de interés porque conocemos lo que le interesa. Sin embargo, nada de esto parece estar sucediendo (...) Las redacciones adelgazan cuando deberían engordar, las herramientas tecnológicas se infrautilizan cuando no se rehúyen y la credibilidad desciende sin parar (Esteve & Nieto, 2014, págs. 6-7)*

Los cambios provocados por la crisis económica han provocado un cambio a peor en las condiciones laborales como reconoce el 85,8% de los periodistas (APM, 2014, pág. 44). Profundizando, en cómo han afectado esos cambios negativos al trabajo del profesional: un 67,9% de los periodistas asegura que dispone de menos medios económicos para realizar su trabajo; un 65,6% afirma que el medio ha eliminado colaboradores y personal, es decir, que dispone de menos ayuda que antes; un 49% confiesa que tiene menos tiempo para realizar correctamente su trabajo y un 66% asegura que ahora tiene que realizar más funciones que antes (APM, 2014, pág. 44)

Por todos estos factores y muchos otros, tratados a lo largo de esta investigación, varios estudios han detectado una falta de especialización de los medios a la hora de abordar la cobertura informativa en casos de catástrofes, crisis y emergencias (Odriozola, 2011) (González Villariny, 2008) (Orbe, 2012).

*Hemos comprobado que las crisis producen un efecto de aceleración en las rutinas productivas de los medios de comunicación. Así, no podemos sostener que la irrupción de un episodio crítico, por muy intenso que sea, derive en una modificación sustancial de las prácticas profesionales. Pero sí podemos afirmar que, ante cualquier situación de desestabilización crítica o catastrófica, los hábitos periodísticos experimentan una notable intensificación. Sí que es cierto que, tras unas primeras horas de desorientación, las redacciones reaccionan y plantean el dispositivo periodístico necesario para ofrecer una información de calidad. Así, los recursos con los que se dota la cobertura de estos sucesos sobrepasan los disponibles habitualmente (Mariño, 2009, pág. 466)*

#### 5.4.1 RELATO ESPECIALIZADO EN LAS CATÁSTROFES

Los términos “Periodismo de Crisis” y “Periodismo de Catástrofe” han alcanzado una especial relevancia, sobre todo durante las dos últimas décadas, por su presencia en investigaciones académicas, pero también por el estudio de sus efectos en las audiencias y en la calidad de las informaciones (Mogensen, 2008).

En los primeros momentos de una emergencia, el reportero que se encuentra en la “zona cero” del desastre se encuentra generalmente recabando datos de fuentes interesadas o parciales (víctimas, afectados, Administración Pública, empresas involucradas). Esto permite elaborar una información perecedera, por su parcialidad y constante mutabilidad, que se mezcla además con las impresiones personales del reportero y dentro de un contexto dominado por la emoción y la tensión, que habitualmente da lugar a un periodismo estereotipado y sensacionalista (Camps, 1999).

La experiencia demuestra que la representación de las víctimas, en ese periodismo estereotipado y sensacionalista del que hablamos, es pasiva y plana. A menudo, esto genera una revictimización de las mismas que incide negativamente en su derecho a la intimidad y al honor. En pocas ocasiones, se enfoca la noticia en la gestión positiva de las emociones, los factores de resiliencia individual (superación del trauma sin una ruptura emocional total) o la solidaridad colectiva (Fernández González, 2014, pág. 749).

En su estudio sobre la Guerra de Afganistán y el 11S, los investigadores Nörd y Strömbäck (2006) proponen que para mejorar las informaciones en casos de crisis es esencial anticiparse a los hechos, en la medida posible. Esto se consigue concentrándose en el cómo se realizará esa tarea para eliminar las posibles rutinas perjudiciales que son producto de los años de experiencia, de la repetición de situaciones y de las presiones con los tiempos de producción de contenidos. Kapuscinsky también reflexionaba sobre el valor de la experiencia en el singular oficio periodístico, un factor que no siempre tiene consecuencias positivas:

*En esta profesión la experiencia no se acumula (...) en el periodismo nunca sabemos en realidad qué hacer, cómo actuar, cómo escribir. En cada artículo, cada personaje, cada crónica, siempre estaremos empezando de nuevo, desde cero (Kapuscinsky, 2003, pág. 18).*

A la luz de las reflexiones recogidas consideramos que el grado de especialización de medios y periodistas, en este subgénero periodístico, está lejos de alcanzar un nivel óptimo en las redacciones:

*Por expresarlo de forma gráfica, lo que llamamos especialización, salvo en contadas y honrosas excepciones, puede llegar a compararse, en el caso del periodismo de catástrofes, con una especie de laboratorio en el que el redactor mezclará las “muestras” (datos y valoraciones oficiales recogidos en el lugar de los hechos) con otro tipo de “sustancias” adyacentes (relato dramatizado, opiniones anónimas, versiones inexactas, etc.) hasta obtener un producto comercial y fácil de vender que quizá tenga poco o nada que ver con lo sucedido. (Orbe, 2012, pág. 12).*

Uno de los elementos más potentes en este relato especializado es la imagen. El veterano reportero televisivo, Vicente Romero, valora su relevancia, a pesar de que en muchas ocasiones genere una sensación desagradable en el público. “Las cosas se entienden mejor con el corazón que con la mente. No debemos perder la capacidad de horrorizarnos” (Romero, 2011). La periodista de la agencia Reuters, Ruth Gidley añade con mucha crudeza que “las agencias de ayuda se quejan, a menudo, de que los periodistas difícilmente aparecen para cubrir crisis alimenticias hasta que hay niños esqueléticos con grandes ojos para mirar a la cámara” (2007, pág. 42).

La tendencia a la vulgarización de la imagen, presente en todos los géneros periodísticos, también tiene se aprecia en el abuso de las imágenes obtenidas con los teléfonos móviles. La aparición de este material, dotado de escasa calidad técnica, pero con una disponibilidad inmediata, satisface la necesidad urgente de los medios de comunicación en los desastres. A pesar de que este fenómeno de los vídeos *amateurs* aún no ha sido convenientemente regulado, es una exigencia imprescindible para los editores de contenidos extremar la cautela y aplicar los mismos estándares de calidad en el formato y el contenido, que el que se emplearía con imágenes captadas por un cámara profesional (OPS, 2011, pág. 28).

Dentro de los objetivos prioritarios del relato especializado en las catástrofes se encuentra la prevención. Una gran parte de los desastres conllevan una moraleja que el periodista debe comunicar a su audiencia y que enlaza con la función didáctica de la Protección Civil (Orbe, 2012, pág. 14). Otros autores sostienen que el principal la principal finalidad es la reestructuración del orden social. “Si, como decíamos, la comunicación es una herramienta al servicio de la solución, en estados de catástrofe debe contribuir a la reestructuración social generando en la comunidad y en sus integrantes aquello que la catástrofe les quitó: percepción de control, percepción de competencia, percepción de pertenencia, confirmación perceptiva y experiencial y ruptura del aislamiento” (Anxo García, 2007, págs. 228-229).

#### 5.4.2 NOTICIAS SÚBITAS: LA CATÁSTROFE COMO TRAGEDIA

En su estudio sobre la producción de la noticia en los eventos críticos, Tuchman diferencia dos propuestas teóricas relacionadas ambas con los escenarios de la emergencia: las noticias en desarrollo y las noticias súbitas (1983, págs. 55-67). En cuanto a las noticias súbitas, aparecen inesperadamente y el periodista debe responder a ellas sin una preparación previa. Esta diferenciación ha servido a numerosos trabajos de investigación posteriores (Oyanedel & Alarcón, 2010), (Odriozola, 2011).

*Los sucesos de las noticias súbitas están improgramados, aparecen súbitamente y deben ser procesados con rapidez. Los ejemplos ofrecidos por los informantes indican que es el suceso es una noticia específicamente imprevista. Por ejemplo, aunque la se pueda anticipar la probabilidad de un incendio, no se puede predecir específicamente dónde y cuándo se producirá. Esta incapacidad de hacer una predicción definida en lo que concierne a ciertos sucesos afecta al flujo del trabajo informativo (Tuchman, 1983).*

En este escenario de incertidumbre, los periodistas intentan recontextualizar rápidamente con parámetros políticos y socioculturales el evento en desarrollo de acuerdo a la consideración que tiene la catástrofe como “hecho excepcional” (Grossi, 1984). El autor establece un modelo en el que hay unos hechos primarios (terremoto, huracán) y unos secundarios o colaterales. Una catástrofe pone a prueba los vínculos de la sociedad con sus instituciones que deben afrontar el caos y la desorganización. Bajo estos condicionantes, el periodista habitualmente elabora el relato como si de una tragedia se tratase: el *pathos* procede de la dialéctica generada entre orden destruido y restituido (Martín Serrano, 1993).

Según la teoría expuesta por Martín Serrano, el relato girará en torno a la imprevisibilidad del accidente natural o tecnológico, siguiendo el mismo patrón que en la tragedia, aunque en este caso, el suceso haya sido propiciado por el hombre al intentar domar las fuerzas de la naturaleza. El periodista se recrea en las consecuencias y efectos de la tragedia, pero no tanto en buscar el origen o la causa de la misma. Este quebrantamiento del orden pone en duda la eficacia del sistema establecido y la necesidad de su restablecimiento. En el proceso de vuelta a la normalidad, el periodista da voz a testimonios de personas, que como en la tragedia, no representan individuos particulares sino colectivos con un rol definido previsto en el ritual trágico clásico.

En el relato, siempre encontramos un “Héroe” (que puede tener auxiliares) y que generalmente será la representación de una institución pública (bomberos, ejército, policía, etc) enfrentada con tesón a las poderosas fuerzas naturales. El “Antihéroe”, representado generalmente por una institución privada (empresa responsable del vertido, del escape, de la explosión) a la que se culpa usualmente de lo sucedido por incapacidad o por falta de vigilancia.



El autor también identifica a los “Destinatarios” que representan a las víctimas, a las que hay que salvar del desastre y que siempre cumplen un rol pasivo, incapaces de determinar su propio destino. El “Coro” es el personaje que va generando el clima emocional para la catarsis colectiva por medio de la narración de la impotencia humana frente a la destrucción, la ira, el miedo, el llanto y sobre todo la desorientación. El “Augur” o profeta, representa, por ejemplo, a la agencia meteorológica que predice si lloverá o no. También aparecen los “Consejeros del Héroe”, representados por los expertos, que desde los templos de la Ciencia (universidades) proponen soluciones pero sin involucrarse en la gestión del problema. La última figura es la del “Narrador”, el periodista que “está en el lugar de los hechos” y “cuenta lo que ve” (Martín Serrano, 1993).

Para el autor la existencia de un desenlace es consustancial al relato trágico. Por tanto, la narración seguirá el esquema básico de planteamiento, nudo y desenlace. Existen dos condiciones genéricas que siempre se cumplen: el “Héroe” restablecerá el orden salvando así a los “Destinatarios” y reconciliándolos con las fuerzas de la Naturaleza. Cuando leemos “por fin, dejó de llover”, “la erupción cesó” o “el ciclón abandonó la isla”, el periodista establece una analogía con la intervención de los dioses en favor de los hombres, propia de la tragedia griega. Cuando el tema del relato es la catástrofe: el fondo se supedita a la forma, es decir, el periodista narrará una tragedia independientemente de las características del fenómeno y del contexto sociopolítico en el que se desate. El mensaje difundido por los medios será que los hombres se enfrentan a unas fuerzas ingobernables y que sólo pueden ser vencidas si la sociedad actúa como un colectivo y trabaja coordinada y solidariamente (Martín Serrano, 1993).

La amplificación del relato de la catástrofe se fundamenta en el desorden de las jerarquías por la ruptura del *statu quo* y la relevancia de factores como lo excepcional, lo extraordinario, lo anónimo, lo insólito y lo monstruoso que excitan la curiosidad popular. La ruptura de la causalidad, la capacidad de conmover y el interés humano son también rasgos del suceso trágico (Herrero, 2003, pág. 64). Un amplio estudio, que aborda la evolución del estilo en las noticias de crímenes, catástrofes naturales y grandes accidentes en los diarios de referencia en España entre 1977-2000, ha detectado los atributos más habituales en el relato especializado:

*La espectacularización, junto con la tendencia melodramática y literaturizante, marcan la cobertura de los sucesos en los diarios analizados. Se ha comprobado que en aquellos géneros periodísticos en los que la libertad creativa del redactor es mayor (crónica y reportaje principalmente), el periodista recrea la vertiente emotiva y espectacular de la noticia, influido en buena medida por el deseo de atraer a un público que se define más como telespectador que como lector. Así, los textos planean sobre el mismo registro afectivo, sentimental, dirigiéndose al corazón y no a la razón. De hecho, brillan por su ausencia los textos analizados que tratan de contextualizar, interpretar y trascender el suceso, una de las funciones básicas del periodismo de calidad y una de las pocas en las que la televisión se halla en desventaja frente a la prensa escrita.*

*(Marauri, Rodríguez, & Cantalapiedra, 2011, pág. 226).*

Este carácter melodramático del relato de catástrofes se ve acentuado por la hegemonía de lo audiovisual en los diferentes soportes: el dramatismo de la narración aumenta por el peso emotivo de las imágenes que abren la portada del periódico y el informativo de televisión con escenas que golpean el estómago y dejan poco espacio a la razón (Barata, 2001, pág. 7).

### 5.4.3 PROBLEMAS PSICOSOCIALES DETECTADOS EN EL PERIODISMO DE CATÁSTROFES

Desde de la perspectiva del reportero que cubre una catástrofe, Janoff-Bulman (1992) apunta a la diferencia existente entre enfrentarse a un desastre tecnológico (accidente nuclear, vertido tóxico) y a un desastre natural (terremoto, inundación). En función del grado de responsabilidad humana en el desastre cuando el suceso es propiciado directa o indirectamente por el hombre causa efectos emocionales más duraderos en el periodista.

Igual que los otros grupos implicados en el operativo de emergencia (bomberos, sanitarios, policías), los periodistas están expuestos a niveles muy elevados de estrés que pueden derivar en síndromes como la llamada fatiga por compasión, estrés secundario o trastornos por estrés postraumático (Coté & Simpson, 2000).

*Es en esos momentos, en los que el periodista se enfrenta a un suceso de naturaleza compleja y debe representar la realidad, cuando se conjugan los llamados periodismo de crisis y de catástrofes; si añadimos un punto de vista que tenga en cuenta el honor y la intimidad de los actores implicados, y cuya ética se rija según unas normas preestablecidas que salvaguarden a la audiencia y al profesional, estaremos ante lo que (...) hemos dado en llamar periodismo de cobertura de situaciones traumáticas.*

*(Fernández González, 2014, pág. 748).*

Del análisis de la investigación para esta tesis, de la experiencia profesional y de las conclusiones extraídas en varias investigaciones (Rodríguez & Odriozola, 2012, págs. 577-583), (Orbe, 2012), (Serrano, 2013) mencionaremos los problemas más importantes relacionados con el trabajo periodístico en el escenario de las catástrofes y emergencias. A pesar de que las conclusiones de muchos expertos son muy críticas con los periodistas y con su trabajo, consideramos fundamental conocer el punto de vista de los expertos de otras disciplinas para poder valorar y si es necesario ejercer la crítica con conocimiento de causa.

#### **En el escenario de la catástrofe:**

1. Se ha detectado una escasa capacitación sobre las dinámicas organizativas propias de los escenarios de la emergencia. Esta falta de conocimiento ocasiona interferencias, conflictos, desconfianza y dificultades de los periodistas para realizar un buen trabajo.
2. Se observan actitudes arrogantes, prepotentes e irrespetuosas con víctimas y técnicos de equipos de emergencias. Posturas inadecuadas para explicar las necesidades e intenciones de los informadores, lo cual genera desconfianza en el personal técnico. A menudo, se percibe a los periodistas como sujetos que molestan, interfieren, estresan, engañan y manipulan.

3. Incapacidad para generar vínculos con el personal de emergencias que redunde en el mejor trabajo de ambos colectivos. En muchas ocasiones, los periodistas son acusados de no respetar los pactos alcanzados ni los límites impuestos.
4. Escaso conocimiento psicológico para abordar a las víctimas desde el respeto a su intimidad y dignidad. La ausencia de sensibilidad y empatía en las entrevistas generan frecuentemente una nueva revictimización en las víctimas.
5. La presión de la inmediatez produce la difusión de noticias con datos no contrastados o inexactos. Se aprecia poca diligencia a la hora de luchar contra los rumores y las especulaciones. Esta información no contrastada produce perjuicios en el trabajo del resto de equipos que trabajan en la emergencia.
6. La necesidad de espectacularización produce, en ocasiones, prácticas que vulneran los Códigos Éticos y Deontológicos como esconder la identidad para mezclarse con víctimas o captar imágenes o informaciones.

#### **En las informaciones:**

1. Tendencia a la espectacularización, banalización, morbo, estereotipos, ausencia de contexto explicativo, información no contrastada perturbadora para los equipos y las víctimas, sobreexplotación inicial del suceso y pérdida rápida del interés noticioso (Puertas & Vera, 2006, pág. 51).
2. Presentación de las víctimas como sujetos pasivos. No encuentra entre los objetivos prioritarios el aporte de información práctica y útil sobre estrategias de afrontamiento y resiliencia.
3. Excesiva emocionalidad informativa, incluso cuando la realidad está normalizada. Esto provoca una nueva e innecesaria activación emocional en víctimas y testigos que provoca revictimizaciones.

#### **5.4.4 REFLEXIONES PRÁCTICAS SOBRE LA COBERTURA DE CATÁSTROFES**

Estas reflexiones prácticas, fruto de la observación personal y de la experiencia profesional, fueron presentadas en parte por el autor durante el debate celebrado en las III Jornadas Internacionales “Periodismo en crisis, emergencias y desastres”, en junio en la Universidad Carlos III de Madrid (Mayo, 2015).

1. Precisión. El periodista debe ser muy preciso en el manejo de los términos que proceden de disciplinas científicas. La credibilidad es el principal capital del periodista, pero es muy sencillo perderla cometiendo pequeños errores. Por ejemplo, en algunas informaciones sobre las explosiones en la central nuclear de Fukushima se confundió la fórmula  $2\text{HO}$  con  $\text{H}_2\text{O}$ .

2. Rigor. Las informaciones deben ser rigurosas por respeto a las víctimas y al público. En este sentido, no es ético emplear imágenes de un suceso para informar de otro como ocurrió, por ejemplo, con el Accidente de tren de Santiago de 2013<sup>33</sup>.
3. Fuentes Oficiales. Aunque confiar en las fuentes oficiales es esencial para el trabajo periodístico en las catástrofes, esa confianza no es un cheque en blanco. Las fuentes oficiales también cometen errores: unas veces por interés y otras simplemente por falta de profesionalidad. Sirve como ejemplo: el caso del falso avión siniestrado en Gran Canaria en 2014, noticia que fue difundida a través de la cuenta oficial de Twitter del 112 Emergencias Canarias.
4. Adaptación. El caos y la desorganización son inherentes a los desastres. En muchas ocasiones, habrá que confiar en la suerte y el instinto para sacar el trabajo adelante<sup>34</sup>.
5. Incertidumbre. Las noticias sobre catástrofes se desarrollan en entornos de máxima incertidumbre. Cuando surgen los primeros datos sobre una catástrofe nadie sabe realmente a lo que se está enfrentando. Así ocurrió con el desastre de la plataforma petrolífera en el Golfo de México en 2010. Los primeros datos informaban sobre un pequeño incendio que después desembocaría en uno de los mayores desastres medioambientales de la historia<sup>35</sup>.
6. Agilidad. Durante el mencionado Accidente de tren de Santiago, la BBC y la CNN interrumpieron su programación para informar sobre el suceso, al igual que La6 Noticias. Mientras A3 programaba cine, TVE “Comando Actualidad” y Telecinco “Hay una cosa que te quiero decir”.
7. El periodista no es noticia. En pocas situaciones como en una catástrofe el periodista es susceptible de convertirse en el centro de atención. Por respeto a la ética y al público hay que evitar esas situaciones<sup>36</sup>.

---

<sup>33</sup> En un primer momento, el Canal24horas de RTVE utilizó imágenes del choque de trenes en Chinchilla (Albacete) de 2003 para ilustrar una información sobre el accidente de tren de Santiago.

<sup>34</sup> Un compañero periodista, que cubrió la llegada masiva de inmigrantes a Catania en 2015, contaba que al llegar al puerto todo era un caos. Los periodistas corrían de un lado para otro intentando localizar alguna fuente oficial que estuviera aparentemente al mando, sin ningún éxito. Pocos hablaban inglés y no había traductores disponibles. En medio de la desesperación, el colega periodista, que vestía una camiseta del Camino de Santiago, recibió un saludo en medio del gentío: “¡Buen camino, amigo!”. El que hablaba de forma inesperada y fortuita era el presidente de la mayor Asociación de Ayuda a Inmigrantes de Catania que se convertiría posteriormente en la principal fuente de información para el periodista durante la cobertura de aquella crisis humanitaria.

<sup>35</sup> Este hecho fue magníficamente narrado en el episodio piloto de la serie “The Newsroom”, emitido el 23/06/2012. Nuestra experiencia profesional de cómo vivimos los hechos en la redacción de la Sexta Noticias se refleja fielmente en el capítulo de la serie.

<sup>36</sup> En el Terremoto de Lorca, por ejemplo, se vivieron varios casos de periodistas haciendo conexiones en directo durante las colas de reparto de comida con una ausencia absoluta de ética y rigor periodístico. Sirva como ejemplo, la inexplicable sonrisa que proyectaba el redactor\ra en algunos de esos directos.

8. Personalización. A pesar de las críticas del mundo académico por el abuso del sensacionalismo, una labor fundamental del periodista es “poner piel” a la catástrofe. Transformar los fríos datos en historias personales de interés humano que conmuevan al público y generen acción en los actores involucrados, pero siempre desde la ética y el respeto a los derechos de las víctimas.
9. Fiscalización. Otro rol esencial de la prensa es el de fiscalizar a los actores implicados, en especial a las Administraciones Públicas. Evidentemente no para suplantar la labor de jueces y fiscales, pero sí de acuerdo a la Responsabilidad Social de los medios de cumplir la tarea de vigilancia en la gestión que hacen del desastre las instituciones.
10. Lecciones aprendidas. Es conveniente que el periodista extraiga y difunda las lecciones aprendidas de su experiencia profesional en la cobertura de catástrofes. Los debates generados pueden servir para fomentar políticas futuras de reducción de riesgos. Por ejemplo, tras el accidente nuclear de Fukushima la opinión pública es consciente de que el 20% de las centrales nucleares del mundo están en zonas de alto riesgo sísmico (World Nuclear Association, 2014).
11. Fuentes expertas. Muchos de los técnicos que trabajan en la emergencia huyen de la prensa. El periodista debe esforzarse en plantear sus necesidades periodísticas enfocadas en los objetivos compartidos con el resto de profesionales involucrados en el desastre. El respeto, la empatía y la confianza mutua son claves para generar relaciones fluidas con las fuentes de información.
12. Políticos. El periodista debe ser muy cuidadoso al manejar las informaciones políticas para no dejarse manipular. La experiencia demuestra que siempre habrá algún político dispuesto a rentabilizar electoralmente una tragedia.

13. Estereotipos. En la catástrofe, mitos y realidades aparecen entremezclados. Conviene plantear el relato periodístico en contextos explicativos integrales que busque las causas de la tragedia y apueste por un enfoque en la reducción del riesgo y la vulnerabilidad de la comunidad afectada. Evitar las frases hechas y los lugares comunes tales como “lo perdió todo”, “amasijo de hierros” o “calles como ríos”, puede ser un buen comienzo.
14. Realismo. En un marco mediático sometido a múltiples presiones, el profesional debe ser realista y consciente de los criterios de los editores para intentar “colocar” contenidos periodísticos con valor añadido<sup>37</sup>, por supuesto, siempre dentro de los límites impuestos. Una actitud proactiva, alejada de la frustración, será en el largo plazo más positiva para construir futuras coberturas periodísticas más profesionales, éticas y responsables.
15. Compromiso. El compromiso de informar profesionalmente de un fenómeno tan complejo como la catástrofe no se puede limitar a la fase de impacto. Es responsabilidad del periodista informar también de la etapa de postcrisis, sobre todo, en el periodo de reconstrucción. Sólo entonces se estará colaborando en el avance de la reducción del riesgo y en la mejora de la capacidad de afrontamiento de la comunidad afectada<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> Cíclicamente se producen graves inundaciones con cientos de víctimas en la provincia de Sichuan, al Sur de China. Generalmente, esa información pasa desapercibida para los informativos de televisión si no hay un hecho espectacular y llamativo que justifique su emisión, por ejemplo, un rescate en helicóptero. Aunque nos gustaría que la realidad fuera de otra manera, la relevancia informativa de ese desastre en el contexto mediático español no se cuantifica en número de víctimas y negar eso es negar la realidad.

<sup>38</sup> Es muy difícil “colocar” noticias de catástrofes en la agenda de los medios más allá de la percha de los aniversarios. En este sentido, es reseñable la experiencia de la gestión institucional del Terremoto de Lorca para seguir manteniendo el foco de atención en la reconstrucción de la ciudad murciana. Este aspecto se menciona en el análisis de las ponencias de las Jornadas Lorca Resiliente, en la página 207.





## **CAPÍTULO 6: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: ENCUESTA ONLINE**

Un método de investigación es una forma de actuación que se orienta a ampliar el conocimiento de una realidad que nos rodea (Sierra, 1986, pág. 22). En el caso que nos ocupa: la realidad de los medios generalistas de alcance nacional en la cobertura periodística de catástrofes, crisis y emergencias. Analizando las diversas técnicas de investigación, se ha seleccionado la encuesta, como principal herramienta, ya que es la que mejor se adapta a nuestros objetivos y recursos de investigación.

La encuesta es una técnica es muy apta para la recogida de información en los estudios del campo de la Comunicación (Vinuesa, 2005, pág. 177). Consiste, básicamente, en plantear preguntas a una población, representada en la muestra seleccionada, y recoger sus respuestas. En cuanto a la finalidad, es un procedimiento que permite captar la opinión de una sociedad o de un grupo social para determinar el sentido y la intencionalidad de las corrientes de opinión mayoritarias (Vinuesa, 2005). El objetivo es obtener información que pueda ser analizada para extraer posibles modelos y establecer comparaciones para construir teoría (Bell, 2002, pág. 26).

Consideramos significativamente original el hecho de emplear la encuesta como principal herramienta de nuestro diseño metodológico porque, al contrario de lo que pueda parecer inicialmente, no es una de las técnicas más empleadas en la investigación en Comunicación. Un estudio que revisa las metodologías dominantes en los artículos en las principales publicaciones científicas españolas en el campo de las Ciencias de la Comunicación: ZER, Comunicación y Sociedad, Revista Latina de Comunicación Social y Comunicar; durante el periodo 2000-2009, así lo demuestra. En ZER, la encuesta se emplea apenas en el 5% de los artículos, en Comunicación y Sociedad en el 10%, en la Revista Latina en menos del 5% y en Comunicar en el 15% de los artículos (López-Rabadán & Vicente-Mariño, 2011, págs. 665-679).

### 6.1.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Nuestra población son los medios generalistas y de alcance nacional en España. Es, por tanto, una muestra no probabilística e intencional, ya que incluye ciertas características específicas y deja afuera a aquellos que no cumplen estos dos criterios (generalista y alcance nacional). La técnica que se ha llevado a cabo para conformar la muestra ha sido un muestreo estratégico o de conveniencia, no probabilístico, en el que la selección de las unidades muestrales ha respondido a los criterios previamente establecidos, así como al tipo de investigación, en nuestro caso, de carácter exploratorio.

*En ciertos estudios es necesaria la opinión de sujetos expertos en un tema. Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o para generar materia prima para el diseño de cuestionarios (...) Estas muestras son válidas y útiles cuando los objetivos del estudio así lo requieren (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 248)*

La muestra de expertos generalmente se plantea en estudios de índole descriptiva o exploratoria donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información y, no tanto, la cantidad y estandarización de la misma (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 248). Skitka y Sargis (2006, págs. 529-555) recuerdan que gran parte de las investigaciones académicas usan muestras de conveniencia. Por ejemplo, en las muestras universitarias suele haber una mayor proporción de mujeres de edades comprendidas entre los 18 y los 22 años (Birnbau, 2000). Una vez decidido el tamaño muestral y para que este fuera representativo, seleccionamos los sujetos que integrarían la muestra. La representatividad se entiende como una propiedad atribuible a la muestra que permite generalizar las características observadas en la muestra a toda la población (León & Montero, 1999). Coincidimos con la reflexión de Fox (1987) en que el aspecto fundamental del muestreo es la representatividad y no tanto el tamaño de la muestra, por tanto, consideramos suficiente la muestra finalmente seleccionada.

La decisión de hacer la encuesta vía internet viene motivada fundamentalmente por las ventajas que este medio aporta en cuanto al ahorro de tiempo y de recursos, frente al método tradicional de la encuesta presencial.

*Otra ventaja de las encuestas por internet es que los participantes pueden llevar a cabo el experimento cuando lo consideren oportuno, y en un entorno cómodo. Finalmente, internet permite hacer visibles algunos efectos psicológicos que no existen en el entorno natural o que allí son difíciles de estudiar. Por ejemplo el efecto de la desinhibición (De Marchis, 2012, págs. 263-264)*

Para conocer el número de sujetos de nuestra población diseñamos un censo. Al contrario de lo que pudiera parecer inicialmente, no existe un censo similar en España. En un primer momento nos dirigimos a las principales organizaciones profesionales, pero ni la FAPE ni la APM tienen un registro que categorice oficialmente a los medios generalistas de alcance nacional. Ante esta dificultad, tuvimos que diseñar nuestro propio censo (Corbetta, 2007).

Para la elaboración de esta tesis se ha tomado como referencia el diseño metodológico empleado por la profesora Duhe' en su estudio sobre la cobertura periodística en la prensa y televisiones regionales estadounidenses durante la catástrofe del Huracán Katrina (Duhe', 2008). Esta investigación tiene puntos en común en cuanto al objeto de estudio, los objetivos de la investigación y la metodología aplicada. También, hemos tomado como base elementos empleados en una encuesta online exploratoria realizada para observar la influencia de las redes sociales en los periodistas ecuatorianos, en concreto, en cuanto al diseño de la muestra (Barredo, Palomo, & Mantilla, 2014).

En el ámbito científico español, destacaremos la existencia de una reciente investigación sobre la repercusión de la crisis en los periodistas españoles para la que se diseñó un censo de 14 medios (Tabla 11), con criterios de selección similares a los recogidos en esta tesis (Soengas, Rodríguez Vázquez, & Abuín, 2014, pág. 110). Con estos precedentes y ampliando la mencionada muestra de 14 medios se ha elaborado un censo de 30 medios, que incluye los cuatro soportes: prensa, televisión, radio y prensa digital. Los diarios han sido seleccionados de acuerdo a los datos de la OJD, las radios por la EGM, las televisiones con los datos de Kantar Media y la prensa digital, según los datos recogidos por ComScore.

**Tabla 11. Censo de 14 medios de comunicación**

EL PAÍS  
EL MUNDO  
LA VANGUARDIA  
ABC  
LA RAZÓN  
TVE  
ANTENA3  
CUATRO  
TELECINCO  
LASEXTA  
CADENA SER  
ONDA CERO  
COPE

Fuente: (Soengas, Rodríguez Vázquez, & Abuín, 2014)

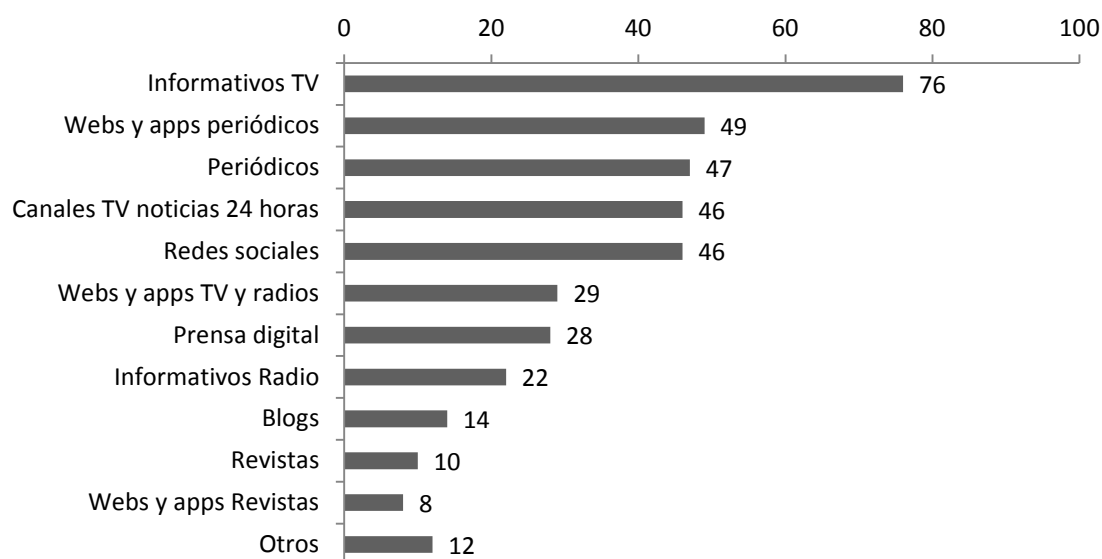
El censo aplicado en esta tesis dobla prácticamente esa cifra porque incluye a los diez mayores medios digitales (Tabla 12). Estimamos relevante este hecho ya que los medios digitales suelen estar marginados en las investigaciones académicas respecto a los medios tradicionales (prensa, radio y televisión). Aunque es indudable que los recursos humanos y económicos de los medios digitales son muy diferentes de los tradicionales, consideramos imprescindible incluirlos en la investigación por su relevancia en la configuración del nuevo panorama mediático y su enorme potencial de crecimiento.

**Tabla 12. Censo de 30 medios de comunicación**

<b>PRENSA</b>		Fuente: OJD (Promedio tirada. Ene – dic2014)
	EL PAÍS	322.214
	20MINUTOS	315.584
	EL MUNDO	217.959
	ABC	183.078
	LA VANGUARDIA	164.700
	EL PERIÓDICO	117.500
	LA RAZÓN	114.481
<b>TELEVISIÓN</b>		Fuente: Kantar Media (Cuota pantalla anual 2014)
	TELECINCO	14.5
	ANTENA3	13.6
	TVE	10
	LASEXTA	7.2
	CUATRO	6.7
	TV3	12.6 (Base: FORTA 8.0)
	TELEMADRID	4.2 (Base: FORTA 8.0)
	13TV	1.6
	INTERECONOMÍA	0.9 (2013)
<b>RADIO</b>		Fuente: EGM (Oyentes diarios. Oct2014-may2015)
	CADENA SER	4.496.000
	ONDA CERO	2.331.000
	COPE	1.780.000
	RNE	1.272.000
<b>PRENSA DIGITAL</b>		Fuente: ComScore (Usuarios únicos mayo 2015)
	ELCONFIDENCIAL.ES	8.832.000
	ELDIARIO.ES	4.860.000
	QUÉ.ES	3.500.000
	PUBLICO.ES	3.252.000
	LIBERTADDIGITAL.COM	1.864.000
	ELCONFIDENCIALDIGITAL.ES	1.759.000
	ELPLURAL.COM	1.732.000
	INFOLIBRE.ES	1.012.000
	VOZPOPULI.COM	809.000
	ESTRELLADIGITAL.ES	ND

Los últimos datos recogidos sobre los hábitos informativos del público confirman la tendencia de la creciente importancia de la prensa digital como medio habitual para los españoles a la hora de informarse. En este sentido, el Reuters Institute Digital News Report 2014, gracias a un acuerdo suscrito con la Universidad de Navarra, ha ampliado la información disponible de los medios digitales con un capítulo referido a nuestro país (Tabla 13). De acuerdo con dicho estudio, la información recibida a través de las redes sociales ya es tan importante (46 %) como la recibida de los diarios impresos (47 %) y las webs de los periódicos tradicionales (49 %). Sin embargo, el estudio también detecta, al igual que otros realizados en España, el mayor peso informativo de los medios audiovisuales: el 76 % declara seguir los informativos diarios de las televisiones generalistas y un 46 % los canales de televisión de noticias 24 horas. La prensa digital (28%) supera ya a los boletines tradicionales de radio (22%) (Reuters Institute Digital News Report 2014, 2014, pág. 32).

**Tabla 13. Fuentes de noticias utilizadas en la última semana**



Fuente: Reuters Institute Digital News Report 2014

**Tabla 14. Muestra seleccionada de 30 medios y directores/as**

<b>Medio</b>	<b>Director/a</b>
EL PAÍS	ANTONIO CAÑO
EL MUNDO	DAVID JIMÉNEZ
LA VANGUARDIA	MÀRIUS CAROL
EL PERIÓDICO	ENRIC HERNÁNDEZ
ABC	BIEITO RUBIDO
LA RAZÓN	FRANCISCO MARHUENDA
20MINUTOS	ARSENIO ESCOLAR
TVE	J.A. ALVÁREZ GUNDÍN
ANTENA3	GLORIA LOMANA
CUATRO	JUAN PEDRO VALENTÍN
TELECINCO	PEDRO PIQUERAS
LASEXTA	CÉSAR GONZÁLEZ
TELEMADRID	AGUSTÍN DE GRADO
TV3	JAUME PERAL
13TV	ALFREDO URDACI
INTERECONOMÍA	JAVIER ALGARRA
CADENA SER	RAFAEL DE MIGUEL
ONDA CERO	JULIÁN CABRERA
COPE	JOSÉ LUIS PÉREZ
RNE	ALBERTO MARTÍNEZ ARIAS
ELDIARIO.ES	NACHO ESCOLAR
INFOLIBRE.ES	MANUEL RICO
ELCONFIDENCIAL.ES	NACHO CARDERO
PUBLICO.ES	CARLOS BAYO
LIBERTADDIGITAL.COM	RAÚL VILAS
VOZPOPULI.COM	JESÚS CACHO
QUÉ.ES	ARANZAZU CUÉLLAR
ELPLURAL.COM	ENRIC SOPENA
ELCONFIDENCIALDIGITAL.COM	JAVIER FUMERO
ESTRELLADIGITAL.COM	JOAQUÍN VIDAL

Fuente:Elaboración propia

El proceso para la conformación de la muestra seleccionada ha sido el siguiente (Tabla 14). Inicialmente, se confeccionó un listado con los directores informativos de los medios de comunicación generalistas de alcance nacional que fue contrastado con los datos parciales suministrados por la APM y la FAPE. Los datos consignados en esa base de datos fueron el nombre y apellidos del director/a, su número de teléfono y su e-mail. Consideramos que el elegido para responder la encuesta siempre fuera el máximo responsable en cuanto los contenidos periodísticos del medio. Es decir, en los casos, en los que existiera un director general, centrado en la gestión empresarial, y un director de informativos, centrado en la gestión periodística, siempre se eligió a este último para formar parte del censo. La labor para completar la muestra fue tedioso ya que la mayoría de bases de datos oficiales disponibles están desactualizadas o poseen datos parciales como la Agenda de la Comunicación de la Presidencia de Gobierno<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> <http://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/agendacom/Paginas/index.aspx>

Abordando el factor del error muestral consideramos que es irrelevante porque se ha reducido el máximo posible ya que hemos contemplado una población prácticamente coincidente con el 100% de la muestra seleccionada. Así se ha observado, en experimentos anteriores en los que muestra y población son iguales (Enebral, 2001) (Santander, 2013, pág. 102). Desde el primer momento, hemos sido conscientes de que nuestro objetivo es ambicioso y audaz por la amplitud de la muestra seleccionada que abarca 30 medios de comunicación. Estimamos que así se desprende de la reflexión de Bell cuando afirma que “el censo generalmente pretenderá abarcar el 100% de la población, aunque la mayoría de las encuestas tienen objetivos menos ambiciosos” (2002, pág. 26). Por tanto, concluimos que la muestra es significativamente representativa porque se compone prácticamente de la totalidad de medios generalistas de alcance nacional que hay en España.

La experiencia nos sugiere que en una situación de catástrofe el resto de los medios generalistas españoles siguen las informaciones publicadas por los de alcance nacional. De acuerdo a esta premisa consideramos que no es necesario incluir a los medios generalistas de ámbito autonómico, provincial o local. Si además se tiene en cuenta la limitada tirada y penetración que pueden ejercer en la opinión pública, se puede deducir que son irrelevantes para las conclusiones del estudio. Además, una catástrofe, crisis o emergencia siempre ocurrirá en una localidad en la que existirán medios de comunicación locales, pero serán los medios generalistas de alcance nacional, por su mayor influencia y penetración, los que sin duda liderarán la cobertura mediática.

Conviene mencionar que en un primer momento pensamos en conformar una muestra más amplia dirigiendo la encuesta hacia periodistas y no a directores. Finalmente, esta idea se desechó por dos razones fundamentales. Una por el concepto de validez, es decir, pretendíamos que el cuestionario midiera lo que realmente queríamos medir: en nuestro caso el grado de especialización de medios y periodistas. En ese sentido, la opinión del director del medio que tiene una visión global y dirige la gestión informativa tiene una mayor validez que la de un periodista. En segundo lugar, por un criterio de imprecisión porque a qué periodistas dirigiríamos la encuesta, ¿a todos, independientemente de la sección?, ¿a los de ciencia, sanidad, sociedad, etc? La falta de consenso existente para definir y conceptualizar la especialización periodística, y más concretamente, la especialización en la cobertura de catástrofes, impediría lograr el suficiente grado de validez. En conclusión, con una muestra más numerosa de 400 periodistas quizás los resultados hubieran sido cuantitativamente mayores, pero a nuestro juicio, los resultados hubieran sido cualitativamente menos relevantes y válidos.

### 6.1.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Definida la muestra y elegido el cuestionario como instrumento de recogida de datos, cuidamos muy atentamente su preparación, así como la redacción y disposición de las preguntas. Para ello, hemos seguido las recomendaciones de diversos autores con el objetivo de disponer de un cuestionario sólido, confiable, ambicioso y audaz (Sierra, 1986) (Fox, 1987) (Sevillano, Pascual, & Bartolomé, 2007). El proceso de elaboración del cuestionario implicó las fases siguientes (Creswell, 2002):

1. Especificación del propósito del cuestionario
2. Revisión de la literatura
3. Redacción de los ítems o preguntas
4. Comprobación de validez y fiabilidad

Se ha limitado al máximo la extensión para que los encuestados tuvieran que dedicar el menor tiempo posible a la contestación, se ha estructurado el modelo de respuesta para reducir al máximo el esfuerzo en la respuesta y se ha redactado para que los destinatarios conocieran la finalidad de la investigación y el uso que se iba a dar a los datos recabados (Fox, 1987). También, siguiendo las recomendaciones de los autores consultados, se ha cuidado al máximo el contenido de las preguntas, la forma más adecuada de presentación, los pasos para una adecuada codificación, las técnicas de análisis y el tipo de informe finalmente elaborado (Tejedor, 2000). Para Aguirre (1995, pág. 171) tiene mucha relevancia la aportación personal del investigador porque concluye que el cuestionario es una herramienta de captación de información que depende de su habilidad del científico, el cual modula de acuerdo con su talante y estrategias personales.

Con el objetivo de simplificar al máximo las respuestas de los encuestados se construyó el cuestionario con preguntas cerradas, de opción múltiple y de escala Likert. Se ha intentado que la respuesta fuese lo más automática posible por parte del encuestado para ganar agilidad en la contestación. En opinión de Bell (2002, pág. 204) la escala de actitud más sencilla es la Likert, en ellas, se pide al encuestado que indique el grado de asentimiento o disentimiento con una afirmación o una serie de afirmaciones dadas, en una escala generalmente de cinco puntos. Elegimos, además, opciones de diversas respuestas para evitar la tendencia detectada, en experimentos previos, de los encuestados a elegir la postura central o intermedia.

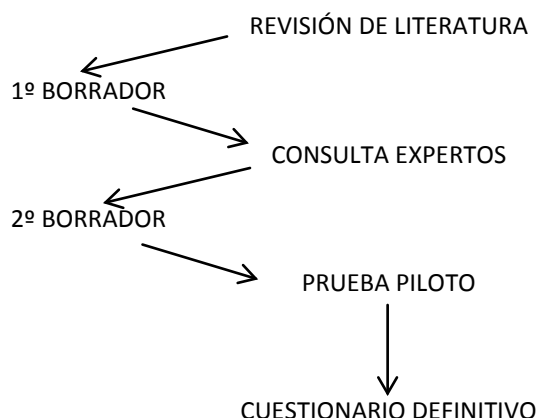


La intención que ha guiado la construcción del cuestionario ha sido la búsqueda del equilibrio entre la extracción de la mayor cantidad de datos y la mayor tasa de respuesta posible. Este equilibrio es muy complejo de alcanzar porque cuanto mayor es el número de preguntas en la encuesta, más profundidad y riqueza se alcanza en los datos, pero más largo y tedioso se convierte para el encuestado. La redacción de las preguntas ha sido afinada al máximo, aunque lógicamente siempre cabe un punto de interpretación subjetiva de cada encuestado que es imposible de eliminar y así se ha observado también en los experimentos previos consultados.

*No obstante, siempre es posible, y hasta probable, que algunos matices del lenguaje hayan podido introducir alguna variación en el significado que cada uno de los destinatarios de la encuesta haya dado a cada una de las frases (...) por brevedad imperada, tampoco cabría explicar con detalle el procedimiento de interpretación que dar a cada punto, dejando pues a cada cual que los interpretasen como mejor creyesen conveniente. Aun así, las respuestas obtenidas se suponen suficientemente comparables (Enebral, 2001, pág. 123)*

El esquema seguido fue el habitual encontrado en la consulta a investigaciones precedentes. Se revisó la literatura, se consultó con expertos y se realizó una prueba piloto previa a la redacción del cuestionario definitivo. Gracias a estos procedimientos se detectaron carencias en cuanto a redacción, organización y número de ítems. Esos problemas fueron subsanados por medio de las aportaciones de los expertos, así se generó un segundo borrador, que fue nuevamente revisado, y que daría origen al cuestionario final (Tabla 15).

**Tabla 15. Elaboración del cuestionario**



Fuente: Elaboración propia

### 6.1.3 DESARROLLO METODOLÓGICO

Una vez construida la muestra y el cuestionario final, se procedió a enviar un email de primer contacto personalizado instando a los directores de los medios a colaborar con la investigación. El texto empleado era estándar pero se personalizó el nombre, cargo y medio con el objetivo de mejorar la tasa de respuesta. Los emails se enviaron al correo personal del director, cuando eso no fue posible, se remitió a su secretaria particular. Todos los directores tuvieron conocimiento de la encuesta y así lo confirmaron vía email, telefónica o presencialmente. Las opiniones recogidas en esta investigación muestran la posición del medio de comunicación, representada en la figura del director. Conviene puntualizar, por tanto, que la opinión del director no puede ser tomada nunca a título personal. En cada uno de los emails enviados se exponía una breve presentación de los objetivos del trabajo y se solicitaba la colaboración del medio. Se pedía que fuera el propio director del medio o, en su defecto, un responsable designado por él quien contestara la encuesta. En los Anexos de la tesis (págs. 260 y 261) se incluye los modelos utilizados.

Una vez se recibía la contestación positiva de ese primer email, se enviaba un segundo correo agradeciendo la participación e informando de las instrucciones de acceso a la encuesta en la plataforma de internet donde fue alojada. En algunos casos, como se ha señalado, el propio director decidió delegar la tarea de contestación en un director adjunto, subdirector o jefe de sección para que contestara en su nombre. Entonces se volvía a iniciar el proceso con un primer email de presentación de los objetivos de la investigación y, una vez recibida contestación positiva, un segundo correo con las instrucciones para el acceso a la encuesta.

Como esperábamos, después de examinar las dificultades encontradas en experimentos anteriores con encuestas a periodistas, los emails iniciales produjeron escasos resultados satisfactorios (Sánchez Aranda & Rodríguez Andrés, 1999) (Duhe', 2008) (Casero-Ripollés, Ortells-Badenes, & Doménech-Fabregat, 2013). Así, para incrementar la tasa de respuesta se siguieron las lecciones aprendidas de la investigación de Duhe' sobre la cobertura del Huracán Katrina.

*Se enviaron emails a los directores informativos de las televisiones y los periódicos solicitándoles que contestaran la encuesta online sobre el Huracán Katrina por medio de un enlace. El email inicial fue enviado el 26 de Agosto de 2006 y produjo resultados muy escasos. Fue necesario volver a reenviar los emails varias veces y contactar telefónicamente para incrementar la tasa de respuesta. Se solicitó que contestaran la encuesta a aquellos a los que se contactó con éxito. Las solicitudes continuaron hasta el 9 de octubre de 2006.*

*(Duhe', 2008, pág. 117)*

Durante ese proceso se enviaron nuevos emails a los encuestados y se realizaron 55 llamadas telefónicas, siempre al menos una por medio, para animar a colaborar a los encuestados e intentar motivar a los más reacios.

*Para mejorar la tasa de respuesta, se ha sugerido notificar que se va a llevar a cabo el experimento y hacer un seguimiento del contacto para su participación (Palomares y Flanagan, 2005). Algunas investigaciones han encontrado que ambas acciones influyen en la tasa de respuesta (C.Cook et al.,2000), aunque otras (Muñoz-Leiva et al.,2010) han encontrado que la frecuencia de los contactos no ha llevado a efectos significativos. La explicación de los autores es que los receptores se protegen activando el filtro antispam (De Marchis, 2012).*

La llamada telefónica también buscaba eliminar el problema de los filtros antispam. Para mejorar la tasa de respuesta, se decidió colocar en la plataforma de la encuesta una barra de estado que iba indicando el porcentaje de cuestionario completado. Esta apreciación fue aportada en la consulta a los expertos y puede haber influido positivamente en la mejora de la tasa de respuesta.

Conviene reflexionar sobre los condicionantes de los sujetos que forman la población objeto de estudio en esta tesis doctoral. Estos profesionales ejercen los puestos de máxima responsabilidad en los medios de comunicación más importantes de España. Es obvio que son personas muy ocupadas, con unas agendas imposibles y que la tarea de convencerlos, para que dedicaran su tiempo de forma desinteresada a contestar la encuesta, fue cuanto menos ardua.

Cuando la encuesta era completada con éxito y los datos recogidos en la plataforma, se remitía un nuevo email de agradecimiento personalizado. En total y contabilizando correos para el primer contacto, para el segundo y de agradecimiento se enviaron 277 emails. El trabajo de campo se desarrolló en el periodo comprendido entre el 13 de abril y el 13 de julio de 2015. Posteriormente, los datos fueron extraídos de la plataforma e-encuesta y explotados con el programa informático Excel para la elaboración de tablas, diagramas y gráficos explicativos.

#### 6.1.4 TASA DE RESPUESTA

Consideramos que la tasa de respuesta alcanzada del 76,66% es altamente satisfactoria. Si la comparamos con la investigación, antes mencionada, que nos ha servido como referencia de la profesora Duhe' observamos que en dicho estudio se alcanzó una tasa de respuesta del 33% y sus resultados fueron considerados plenamente válidos (Duhe', 2008, pág. 118). Conviene destacar además, otra diferencia relevante con nuestro experimento, ya que Duhe' contó con la ayuda de un equipo de personas para llevar a cabo la encuesta y el seguimiento de la misma.

*En los estudios por internet, la tasa de respuesta se puede calcular como el ratio entre los que no han contestado del total que han llegado a la página de la encuesta. Baxter y Babbie (2004) sugieren como regla de oro que una tasa de respuesta del 50% es adecuada, un 60% es buena y un 70% es muy buena. Tener una tasa baja puede llevar a una pérdida de la representatividad de la muestra. Se ha calculado que cuando se solicita una participación por correo electrónico, el porcentaje de respuesta ronda el 10% (Couper, 2000), que es un porcentaje muy bajo para poder generalizar los resultados (De Marchis, 2012).*

Si comparamos nuestra tasa de respuesta con la alcanzada en la encuesta online realizada con periodistas ecuatorianos, antes comentada, observamos que en esa investigación se alcanzó una tasa de respuesta del 9,5%, a pesar de que la muestra era bastante mayor que la nuestra (400 periodistas frente a 30 directores). Los resultados obtenidos por otras encuestas a periodistas con tasas de respuesta inferiores al 50% han sido consideradas plenamente válidas y satisfactorias (Sánchez Aranda & Rodríguez Andrés, 1999) (Enebral, 2001, pág. 128) (Casero-Ripollés, Ortells-Badenes, & Doménech-Fabregat, 2013).

*Todos estos estudios y, por supuesto, también el nuestro, se han encontrado con un problema similar: los periodistas son muy propensos a indagar en la vida de los demás, y, sin embargo, son enormemente reacios a aceptar que alguien quiera investigarles a ellos, aun cuando esa investigación sea en forma de cuestionarios anónimos. Esto ha motivado que todos los estudios llevados a cabo se hayan enfrentado a un escaso nivel de colaboración por parte de los encuestados (Sánchez Aranda & Rodríguez Andrés, 1999, pág. 101)*

Estas comparaciones no pretenden, ni mucho menos minusvalorar las investigaciones mencionadas, pues somos conscientes del encomiable esfuerzo que supone conseguir persuadir a los encuestados de que completen con éxito desinteresadamente un cuestionario. Simplemente se busca poner en valor la tasa de respuesta obtenida relacionándola con experimentos similares.

Como indica la Asociación Alemana de Institutos de Investigación de Mercado y Opinión (ADM), en sus estándares de calidad para las encuestas online con muestras de conveniencia, como es el caso que nos ocupa, la tasa de respuesta es un elemento de calidad muy relevante puesto que una baja cuota de participación puede mostrar errores de calidad en el estudio (2001, pág. 6). De Marchis explica que muy a menudo se aceptan muestras “no ideales” y de conveniencia siempre que se deje claro. Eso hace que los resultados sean más dudosos, pero no invalida el trabajo (2015).

Relacionando el tema de la extensión del cuestionario con la tasa de respuesta, se denominan cuestionarios breves a aquellos que se componen de ocho a diez preguntas y largos los que abarcan de 12 a 20 (Sevillano, Pascual, & Bartolomé, 2007, pág. 201). Consideramos, por tanto, que nuestra tasa de respuesta es muy satisfactoria ya que el cuestionario es bastante ambicioso en cuanto a la recogida de datos atendiendo a su extensión (32 preguntas). De hecho, el tiempo medio de contestación de la encuesta, según nuestros datos, fue de 35 minutos, superando con mucho las recomendaciones habituales de los manuales de no exceder los 15 minutos para no saturar al encuestado.

*El abandono es otro problema relacionado. Es infrecuente que alguien que lleve a cabo una investigación presencial se vaya antes de terminarla, en cambio es muy común que en internet los sujetos no terminen la encuesta. Uno de los problemas del abandono es que la muestra puede quedar sesgada, puesto que las personas que abandonan pueden hacerlo por tener poco interés en el tema de la encuesta, o por tener una determinada actitud. Este problema es especialmente acuciante en la recogida de datos longitudinales, pues es más difícil mantener el contacto con los participantes a través de internet que por teléfono (De Marchis, 2012, pág. 267).*

En algunos casos también se detectaron síntomas de abandono. Varios encuestados contactaron con la plataforma para completar la encuesta, pero abandonaban al iniciar la segunda parte de la misma, concretamente, en la parte de los “datos relacionados con la gestión de la cobertura informativa en situaciones de catástrofe, crisis y emergencias”<sup>40</sup>. Esta dificultad se superó con mucho esfuerzo incentivando la colaboración con nuevos emails y con llamadas telefónicas. En los casos más extremos, fue necesario recurrir a la fecha límite para conseguir que los encuestados completaran el cuestionario. Todos estos métodos propiciaron la alta tasa de respuesta obtenida y que todos los encuestados completaran el 100% de la encuesta y no se registraran encuestas parciales.

---

<sup>40</sup> El cuestionario completo se puede consultar en los Anexos de esta tesis (pág. 282).

### 6.1.5 FIABILIDAD Y VALIDEZ

Aunque se trata de una encuesta online, la rigurosidad del método debe ser la misma exigida que para un cuestionario tradicional. Por ello, se han tomado como referencia los estándares de calidad para realizar encuestas online propuestos por la prestigiosa ADM<sup>41</sup>. Como se ha indicado, se realizaron varios borradores del cuestionario antes de llegar al modelo final y la batería de preguntas ha sido sometida a diferentes pruebas de validez y fiabilidad (Bell, 2002, pág. 119). Entendemos fiabilidad como el grado en que un experimento produce en todas las ocasiones resultados similares en unas condiciones constantes. Validez es un concepto mucho más complejo y subjetivo e indica si un ítem o pregunta mide lo que se supone que realmente ha de medir.

Hemos utilizado dos estrategias para contrastar esa validez y fiabilidad. Por una parte, la consulta a expertos del mundo académico (Beltrán & Rodríguez, 2004). Por otra parte, se aplicó una prueba piloto a un grupo estratégico de 10 periodistas con el objetivo de mejorar principalmente aspectos relacionados con la claridad, adecuación, formato y extensión del cuestionario (Creswell, 2002, pág. 647).

1. Consulta a expertos. El borrador fue remitido tres expertos en el campo de investigación que sugirieron cambios y mejoras.
2. Prueba piloto. El cuestionario fue administrado a un grupo estratégico de 10 periodistas profesionales de televisión, prensa, radio y prensa digital con el objetivo de detectar el grado de comprensión del cuestionario y afinar su redacción.

---

<sup>41</sup> Véase: [http://www.netquest.com/papers/Onlinestandards\\_ES.pdf](http://www.netquest.com/papers/Onlinestandards_ES.pdf)

Otra muestra de fiabilidad ha podido comprobarse a posteriori. Entendemos que los resultados son fiables ya que tan sólo de manera muy puntual, es decir en 3 de las 32 preguntas del cuestionario, se han registrado porcentajes cercanos al 30% en la opción de “no sabe no contesta” y nunca se ha superado el umbral del 50%, el cual nos hubiera obligado a invalidar la categoría por falta de representatividad. Hay que tener en cuenta que el ejercicio que solicitábamos a los encuestados de valorar hechos en el marco de situaciones de catástrofe, que como venimos repitiendo son fenómenos extraordinariamente complejos de analizar por los múltiples factores que intervienen, es una tarea difícil y por ello valoramos muy positivamente no haber superado nunca la tasa del 50% y sólo en algunos casos muy puntuales haber rondado el 30% en la opción “no sabe no contesta”. Por tanto, consideramos los datos plenamente válidos y representativos para la muestra seleccionada.

En el análisis posterior de los datos extraídos no hemos encontrado resultados inconsistentes o que no guardaran lógica con respuestas anteriores. Esto es significativo porque la lógica interna y la consistencia en las respuestas son otra garantía de fiabilidad y validez. En este sentido, observamos que en la parte cuarta de la encuesta se ha mantenido el orden cronológico, para referirnos a los cuatro casos analizados: Ébola, Pepinos, Lorca y Guadalajara. A excepción de la pregunta 29 en la que, como método de control interno, se alteró voluntariamente el orden de los casos analizados resultando: Ébola, Lorca, Pepinos y Guadalajara. Tras el análisis posterior de los resultados, la “Crisis de los Pepinos” siempre registró el “no sabe no contesta” más relevante en todas las preguntas, incluida en la número 29 en la que se había modificado voluntariamente su posición. Si los encuestados hubieran marcado las respuestas mecánicamente o con poca atención estos resultados no hubieran sido posible.

## 6.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 6.2.1 PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN

En esta primera parte se expone la tasa de respuesta global alcanzada y se profundiza en la tasa específica para cada uno de los soportes: prensa, televisión, radio y prensa digital. En este punto, el cuestionario se centra en extraer los datos generales del medio. Así, exploramos el tamaño de los medios de comunicación generalistas de alcance nacional españoles y conocemos el peso relativo que tienen la redacción informativa en el conjunto de la empresa. Diseccionamos la composición de la redacción de acuerdo al número de periodistas que trabajan con contrato fijo o temporal. Con un criterio de género, observamos el porcentaje de mujeres. También nos interesamos por el número de corresponsalías y corresponsales tanto en España como en el extranjero. Exponemos cuáles son las agencias de noticias nacionales e internacionales más utilizadas. Finalmente, estudiamos cómo se organiza el trabajo informativo en las diferentes áreas, señalando qué secciones existen en la redacción y cuál es su peso relativo en cuanto al conjunto.

Los datos extraídos de este apartado de la encuesta nos permiten establecer un marco y nos proyecta la imagen de cómo es la redacción tipo de la muestra seleccionadas para ponderar adecuadamente los datos de las partes siguientes. En algunos casos, hemos decidido comparar los datos con los de otros estudios para ganar profundidad en el análisis. Decidimos incluir breves aclaraciones porque consideramos que eso no contradice el objetivo de presentar los resultados de nuestra investigación y nos permite articular un discurso más claro y coherente. Así evitamos la excesiva reiteración de tener que recuperar los datos y las tablas más adelante para establecer comparaciones en las Conclusiones. Esas son las razones que han guiado el método seguido en la exposición en todas las partes de este capítulo.

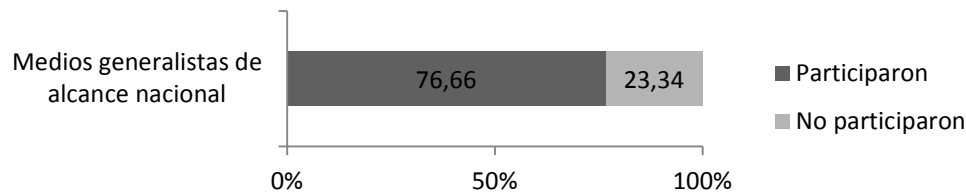
En algunos casos, hemos contrastado los datos con el último informe anual de la profesión periodística de la Asociación de la Prensa de Madrid (APM). Hemos seleccionado este informe como principal hilo de contraste, aunque también se señalan otros estudios e investigaciones, porque esta publicación hace un seguimiento anual de la situación profesional y laboral de los periodistas españoles y de la industria periodística. Con sus diez ediciones, este informe se ha instituido entre los expertos como la fuente más fiable sobre los datos que afectan a los periodistas y a los medios españoles. A continuación se enuncian las preguntas que aparecen en el cuestionario online y se explican los resultados obtenidos con la ayuda de gráficos y tablas.



1. Esta encuesta va dirigida a medios generalistas de prensa diaria, digital, radio y televisión. Por favor, con la finalidad de ponderar adecuadamente los resultados que se obtengan, escriba el nombre de su medio de comunicación.

La encuesta se dirigió a una muestra de 30 medios de comunicación (Tabla 17). Se completaron 23 encuestas con el 100% de las preguntas contestadas por lo que la tasa de respuesta global de respuesta fue del 76,66% (Tabla 16).

**Tabla 16. Tasa de respuesta global**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17. Medios que participaron (en azul los que no participaron)**

<b>PRENSA</b>	EL PAÍS
	EL MUNDO
	LA VANGUARDIA
	EL PERIÓDICO
	ABC
	LA RAZÓN
	20MINUTOS
<b>TELEVISIÓN</b>	TVE
	ANTENA3
	TELECINCO
	LASEXTA
	CUATRO
	TELEMADRID
	TV3
	13TV
	INTERECONOMÍA
<b>RADIO</b>	CADENA SER
	ONDA CERO
	COPE
	RNE
<b>PRENSA DIGITAL</b>	ELDIARIO.ES
	INFOLIBRE.ES
	ELCONFIDENCIAL.ES
	PUBLICO.ES
	LIBERTADDIGITAL.COM
	VOZPOPULI.COM
	QUÉ.ES
	ELPLURAL.COM
	ELCONFIDENCIALDIGITAL.ES
	ESTRELLADIGITAL.ES

Fuente: Elaboración propia

## Tasa de respuesta por soporte

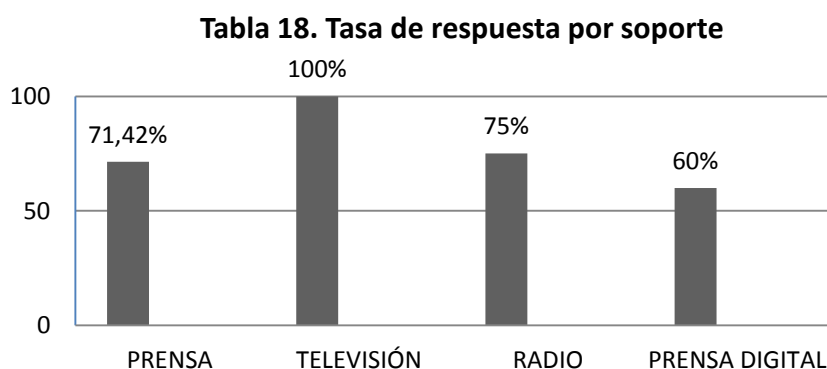
El objetivo inicial era alcanzar un mínimo de un 50% de respuesta por cada soporte para considerar válidos los resultados por lo que podemos concluir que los resultados son representativos de la muestra (Tabla 18).

PRENSA. Tasa de respuesta del 71,42% (5 encuestas de 7 periódicos)

TELEVISIÓN. Tasa de respuesta del 100% (9 encuestas de 9 televisiones)

RADIO. Tasa de respuesta del 75% (3 encuestas de 4 radios)

PRENSA DIGITAL. Tasa de respuesta del 60% (6 encuestas de 10 digitales)



Fuente: Elaboración propia

Los medios que participaron en la encuesta guardan una relación proporcional con el peso relativo de cada uno de los soportes en la industria periodística española, de acuerdo a los datos que recoge el último informe de la APM (Tabla 19). Nueve televisiones participaron en la investigación (36,5 según el total), seis digitales (33,3), cinco diarios (34,9) y tres radios (24,5).

## Tabla 19. Periodistas contratados por soporte

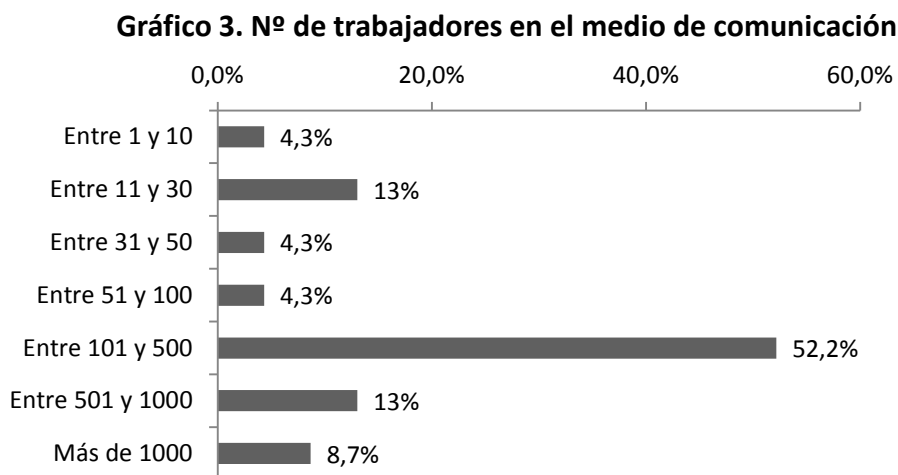
**Tabla 8 Periodistas contratados, por medios**

	Total	Hombre	Mujer
Prensa diaria	34,9	37,3	32,7
Suplementos	9,2	10,6	7,9
Revistas de venta en kiosco	8,2	8,9	7,5
Revistas especializadas y profesionales	12,2	11,4	13,0
Otros tipos de medios impresos	5,3	5,9	4,7
Radio	24,5	27,1	22,0
Televisión	36,5	35,6	37,4
Medios digitales	33,3	34,3	32,3
Cine	1,6	2,1	1,2
Coleccionismo/fascículos	0,2	0,0	0,4
Libros	3,1	3,4	2,8
Otros (especificar)	6,1	6,4	5,9
Base	490	236	254

Fuente: Informe Anual de la Profesión Periodística, 2014. APM: Encuesta profesional, 2014. Cifras absolutas de la base de encuestados y porcentajes.

Fuente: Informe Anual APM 2014

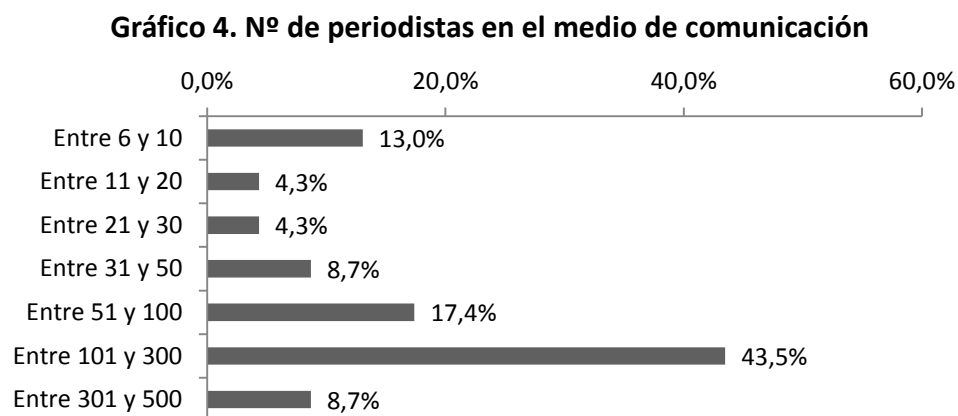
2. *Indique aproximadamente el número total de personas que trabajan en su medio:*



Fuente: Elaboración propia

Observamos que la mayoría de los medios encuestados (12) tiene entre 101 y 500 trabajadores, por lo que podríamos deducir que hay un significativo conjunto de pymes en el panorama de medios generalistas de alcance nacional en España. Con menos de 100 trabajadores se sitúan el 25,9% (6), en su mayor parte son medios digitales. Cinco grandes medios tienen más de 501 trabajadores y corresponderían a las dos grandes cadenas de televisión (Telecinco y Antena3), los dos medios públicos (TVE y RNE) y el diario El País.

3. *¿Cuántos periodistas componen la plantilla fija en su redacción?*

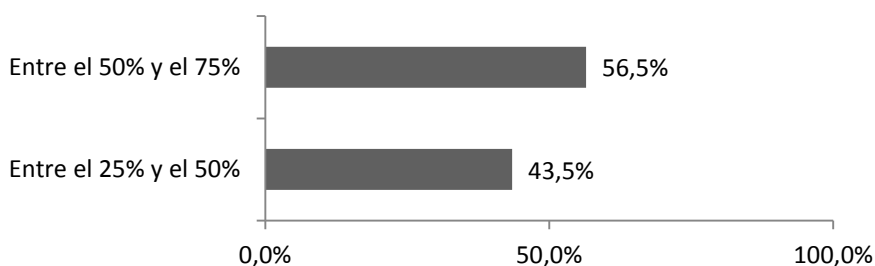


Fuente: Elaboración propia

Diez medios cuentan en su redacción con entre 101 y 300 periodistas fijos y representan el 43,5% de la muestra. Es decir, el 70% de los medios cuenta con más de 50 periodistas que es el tamaño más común en la muestra de esta investigación. Consideramos que es un número relevante de periodistas, que organizados en diferentes secciones especializadas, constituyen una importante fuerza de recursos humanos. El informe de la APM coincide en recoger exactamente el mismo dato. Añade además un matiz importante, a consecuencia de la crisis económica, ya que hace un año el 74% de los periodistas trabajaba en empresas de más de 50 trabajadores, mientras que hoy esa cifra se ha reducido al 70% (APM, 2014, pág. 19).

4. *¿Cuál es el porcentaje de mujeres periodistas en su redacción?*

**Gráfico 5. Porcentaje de mujeres periodistas**



Fuente: Elaboración propia

En el 56% de los medios (13) las mujeres son mayoría en la redacción, es decir, representan entre el 50% y el 75% de sus plantillas periodísticas. En 10 de los medios encuestados las mujeres representan entre el 25% y la mitad de la plantilla. Por tanto, afirmamos que las mujeres tienen un peso mayoritario en la mayoría de las redacciones. Nuestros datos son prácticamente coincidentes con los del último informe de la APM que afirma que en las empresas periodísticas españolas las mujeres representan el 52% de la plantilla, mientras que los hombres son el 48% (APM, 2014, pág. 18). Sin embargo, esa proporción cambia radicalmente conforme ascendemos en la cadena de mando de las empresas. La tabla que recoge los datos de nuestra muestra (medio y director) es un buen ejemplo de esa falta de correlación entre el peso de la mujer en las redacciones y en los puestos de máxima dirección informativa.

**Tabla 20. Directoras en la muestra de medios**

Medio	Director/a
EL PAÍS	ANTONIO CAÑO
EL MUNDO	DAVID JIMÉNEZ
LA VANGUARDIA	MÀRIUS CAROL
EL PERIÓDICO	ENRIC HERNÁNDEZ
ABC	BIEITO RUBIDO
LA RAZÓN	FRANCISCO MARHUENDA
20MINUTOS	ARSENIO ESCOLAR
TVE	J.A. ALVÁREZ GUNDÍN
ANTENA3	GLORIA LOMANA
CUATRO	JUAN PEDRO VALENTÍN
TELECINCO	PEDRO PIQUERAS
LASEXTA	CÉSAR GONZÁLEZ
TELEMADRID	AGUSTÍN DE GRADO
TV3	JAUME PERAL
13TV	ALFREDO URDACI
INTERECONOMÍA	JAVIER ALGARRA
CADENA SER	RAFAEL DE MIGUEL
ONDA CERO	JULIÁN CABRERA
COPE	JOSÉ LUIS PÉREZ
RNE	ALBERTO MARTÍNEZ ARIAS
ELDIARIO.ES	NACHO ESCOLAR
INFOLIBRE.ES	MANUEL RICO
ELCONFIDENCIAL.ES	NACHO CARDERO
PUBLICO.ES	CARLOS BAYO
LIBERTADDIGITAL.COM	RAÚL VILAS
VOZPOPULI.COM	JESÚS CACHO
QUÉ.ES	ARANZAZU CUÉLLAR
ELPLURAL.COM	ENRIC SOPENA
ELCONFIDENCIALDIGITAL.COM	JAVIER FUMERO
ESTRELLADIGITAL.COM	JOAQUÍN VIDAL

Fuente: Elaboración propia

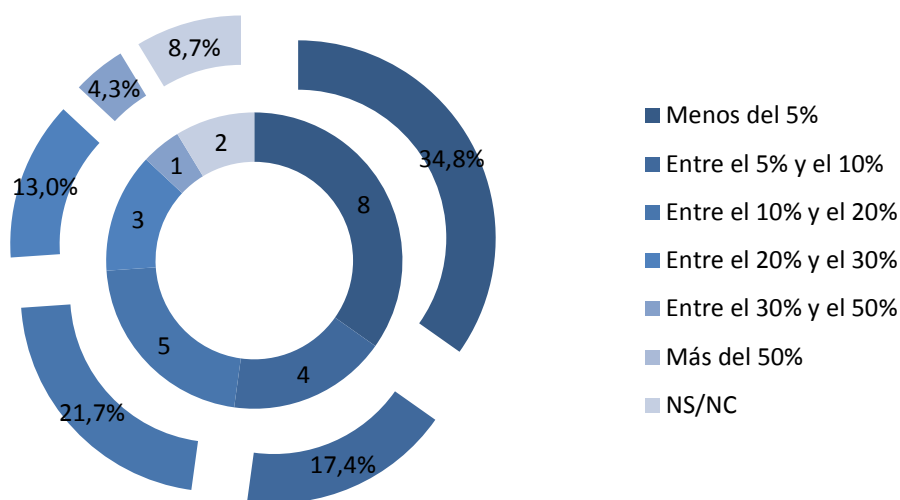
Sólo dos mujeres figuran en las direcciones de los principales medios generalistas españoles y representan apenas el 6,6% del total. Si lo comparamos con la presencia mayoritariamente femenina, podemos concluir que la mujer periodista sigue encontrando un “techo de cristal” a la hora de acceder a un puesto con mayor responsabilidad en los medios.

*Si bien es verdad que en los tres tipos de medios estudiados (impresos, audiovisuales y digitales) todavía hay más directivos varones. De todas formas, la tendencia es clara; entre 2013 y 2014, el porcentaje de mujeres en puestos de dirección en medios impresos (subdirectoras, directoras adjuntas y directoras) pasó del 24% al 28%; en los medios audiovisuales (directoras de programas y de informativos), del 28% al 36%, y en los medios digitales (responsables de contenidos) del 46% al 48% (APM, 2014, pág. 19).*

Por tanto, los últimos datos recogidos por la APM marcan ese cambio de tendencia. Aunque en este estudio no se han recogido datos al respecto, sirva como ejemplo la composición de la redacción de informativos de laSexta en la que hay una jefa de sección (1 de 5), una editora (1 de 3) y más mujeres que hombres en el puesto de coedición con una proporción del 70/30.

5. *Por favor, indique el porcentaje aproximado de periodistas que trabajan de forma temporal en su redacción.*

**Gráfico 6. Temporalidad en la redacción**



Fuente: Elaboración propia

Un tercio de los medios (34,8%) tienen una mínima tasa de temporalidad, es decir, menos del 5% de sus periodistas trabajando de forma temporal. El 73,9% (17) de los encuestados reconoce una tasa de temporalidad inferior al 20%, la cual podríamos considerar bastante moderada en este contexto de crisis económica. Sólo en un caso se da una tasa de superior al 50%. Por tanto, la precariedad de la profesión periodística se sitúa de acuerdo a la coyuntura económica española ya que los datos de la muestra se ajustan a los observados con carácter general en España cuya tasa de temporalidad es del 25,09%<sup>42</sup> casi el doble de la media del 14% de la UE.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Según la Encuesta de Población Activa del 2º trimestre (julio 2015)

<sup>43</sup> Según Eurostat 2015

6. Por favor, indique aproximadamente los siguientes datos sobre las corresponsalías de su medio.

**Gráfico 7. Corresponsalías y corresponsales**

	Ninguno/a	Entre 1 y 3	Entre 3 y 5	Entre 5 y 10	Entre 10 y 30	Entre 30 y 50	Más de 50	NS/NC
Número de corresponsalías en España	17,39% (4)	13,04% (3)	17,39% (4)	13,04% (3)	21,74% (5)	4,35% (1)	13,04% (3)	0% (0)
Número de corresponsalías en el extranjero	43,48% (10)	8,7% (2)	0% (0)	13,04% (3)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Número de periodistas en las corresponsalías españolas	17,39% (4)	17,39% (4)	0% (0)	13,04% (3)	17,39% (4)	8,7% (2)	26,09% (6)	0% (0)
Número de periodistas en las corresponsalías en el extranjero	43,48% (10)	13,04% (3)	0% (0)	8,7% (2)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)

Fuente: Elaboración propia

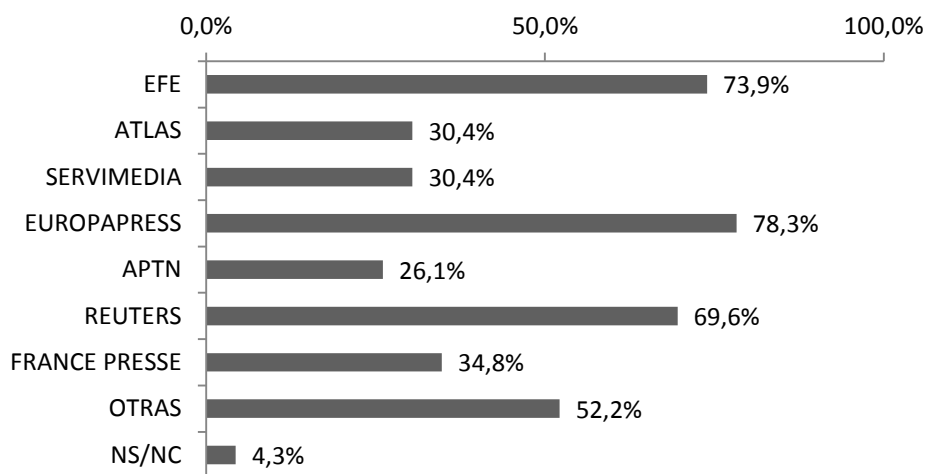
Observamos una gran dispersión en los datos. Cinco medios (21,7%) tienen entre 10 y 30 corresponsalías en España. En cambio, cuatro empresas (17,3%) señalan no tener ninguna. En cuanto al número de periodistas que trabajan en esas corresponsalías, la opción más elegida es la de más de 50. Estimamos, por tanto, que son delegaciones nacionales con importantes recursos humanos, que habitualmente apoyan en las coberturas de las noticias sobre catástrofes a la redacción central y, en muchos casos, soportan el mayor peso de ese trabajo informativo.

Abordando el ámbito extranjero, la mayoría de los medios (43,4%) no tiene corresponsalías internacionales. Sin embargo, la segunda opción más señalada es la de entre 10 y 30 corresponsalías en el extranjero, elegida por ocho medios (34,7%). Apreciamos una gran distancia entre las dos respuestas más elegidas: o ninguna delegación o entre 10 y 30. Deducimos que la opción de no contar con ninguna corresponsalía es la preferida por los medios digitales y las televisiones generalistas de menor tamaño. Las grandes cadenas de televisión y los diarios tienen tradicionalmente una sólida y amplia red de corresponsalías internacionales.

El contexto de crisis actual también ha provocado significativos recortes en este ámbito y una mayor dependencia de los materiales suministrados por periodistas autónomos y *freelance* que, con mayor o menor independencia del medio/os para los que trabajan, cobran por pieza informativa. Esta tendencia es particularmente relevante en el campo de las coberturas de catástrofes, crisis y emergencias.

7. *¿Qué agencia/s de noticias tiene contratada/s su medio? Señale todas las que considere.*

**Gráfico 8. Agencias de noticias**



Fuente: Elaboración propia

La agencia nacional más utilizada por los medios encuestados es Europa Press (78,3%), ligeramente por encima de la Agencia EFE (73,9%). Atlas y Servimedia se sitúan a bastante distancia y son elegidas cada una por siete medios. A nivel internacional, Reuters aparece como la opción más destacada y es la elegida por 16 medios (69,6%). Destacamos también como la europea France Presse es más utilizada que la estadounidense Associated Press.

En el caso que nos ocupa, el servicio que prestan las agencias de noticias se vuelve particularmente importante. Una reciente investigación<sup>44</sup>, que analizó todas las informaciones sobre desastres naturales publicadas por El País y El Mundo en 2009 y 2010, concluyó que el 19% de los textos analizados habían sido extraídos de agencias de noticias (García & Nicasio, 2012, pág. 67).

Numerosos medios replican sus informaciones cuando no cuentan con equipos en la zona de la catástrofe o se nutren de sus teletipos para completar sus piezas informativas. Habitualmente, las agencias son de las primeras en llegar y se convierten, con la colaboración en ocasiones del silencio de las Administraciones Públicas, en la principal fuente de información alternativa a las víctimas y afectados y a los equipos de emergencias.

<sup>44</sup> La muestra recogida es una de las mayores analizadas en estudios similares y recoge 651 textos sobre catástrofes naturales internacionales: 329 de El Mundo y 322 de El País.



8. Por favor, indique el porcentaje aproximado de periodistas que trabajan en las siguientes áreas. Si la sección no existe en su redacción marque 0%.

**Gráfico 9. Periodistas por secciones**

	0%	Menos del 5%	Entre el 5% y el 10%	Entre el 11% y el 20%	Más del 20%	Media aritmética
Nacional	4,35% (1)	0% (0)	21,74% (5)	26,09% (6)	47,83% (11)	0
Tribunales	17,39% (4)	47,83% (11)	21,74% (5)	0% (0)	13,04% (3)	0
Economía	4,35% (1)	8,7% (2)	34,78% (8)	34,78% (8)	17,39% (4)	0
Sociedad	17,39% (4)	8,7% (2)	21,74% (5)	26,09% (6)	26,09% (6)	0
Sanidad	26,09% (6)	60,87% (14)	0% (0)	8,7% (2)	4,35% (1)	0
Sucesos	26,09% (6)	56,52% (13)	8,7% (2)	4,35% (1)	4,35% (1)	0
Cultura	13,04% (3)	26,09% (6)	39,13% (9)	21,74% (5)	0% (0)	0
Local	26,09% (6)	21,74% (5)	30,43% (7)	8,7% (2)	13,04% (3)	0
Internacional	8,7% (2)	30,43% (7)	30,43% (7)	30,43% (7)	0% (0)	0
Deportes	8,7% (2)	17,39% (4)	39,13% (9)	17,39% (4)	17,39% (4)	0
Catástrofes, emergencias y crisis	60,87% (14)	13,04% (3)	4,35% (1)	13,04% (3)	8,7% (2)	0
Fuerzas Armadas	47,83% (11)	34,78% (8)	8,7% (2)	8,7% (2)	0% (0)	0
Meteorología	52,17% (12)	26,09% (6)	17,39% (4)	4,35% (1)	0% (0)	0
Total Respondentes						23
Filtros aplicados						0

Fuente: Elaboración propia

Decidimos formular la pregunta de esta manera, atendiendo a porcentajes de periodistas que trabajan en cada sección ya que la tendencia es que cada vez más redactores trabajen para varias secciones. De hecho, el 54,1% de los periodistas declaran trabajar para varias secciones (APM, 2014, pág. 20). La crisis ha acrecentado una cierta pérdida de especialización en los puestos de trabajo: el aumento ha sido muy importante, de seis puntos comparado con el año pasado 54,1% frente a 48,4% (APM, 2013).

Las secciones más importantes, en cuanto a recursos humanos empleados, son Nacional y Sociedad. Once medios (47,8%) señalaron que en su sección de Nacional trabaja más del 20% de la plantilla. Seis medios (26%) también destinan más del 20% de sus periodistas a Sociedad, al igual que otros seis medios (26%) que destinan entre el 11% y el 20% de la plantilla a esta sección. Sólo un medio (4,3%) ha señalado que en su redacción no existe Nacional.

Economía e Internacional son las siguientes secciones en importancia. 16 medios (69,5%) eligieron diferentes opciones para Economía que van desde el 5% al 20% de la plantilla trabajando para esta área. Similar resultado cosecha la sección de Internacional con unos porcentajes ligeramente inferiores. 14 medios (60,8%) eligieron opciones que van desde el 5% al 20% de la plantilla trabajando en esta sección.

Cultura, Deportes y Local van a continuación en un tercer escalón de importancia. Nueve medios (39%) destinan entre el 5% y el 10% de su plantilla a estas secciones. Ligeramente inferior es el porcentaje para la sección de Local: siete medios (30,4%) asignan entre el 5% y el 10% de sus periodistas a esta área.

Sanidad, Tribunales y Sucesos son las secciones en un cuarto escalón de relevancia. 14 medios (60,8%) destinan menos del 5% de sus periodistas a esta sección. El mismo porcentaje de profesionales (menos del 5%) asigna algo más de la mitad de los medios (56,5%) al área de Sucesos y once medios (47,8%) a Tribunales.

**Tabla 21. Ranking de secciones por relevancia<sup>45</sup>**

1º	Nacional Sociedad
2º	Economía Internacional
3º	Cultura Deportes Local
4º	Tribunales Sanidad Sucesos

Fuente: Elaboración propia

Preguntamos también por la sección denominada “Catástrofes, emergencias y crisis” con la intención de descubrir si ya existe en alguno de los medios de comunicación generalistas de alcance nacional. Según los resultados, 14 medios (60,8%) no cuentan con esta sección en sus redacciones. Se trata de la elección más respaldada en toda la matriz de respuestas por lo que el dato es bastante contundente y podemos afirmar que no es una sección que exista en la mayoría de medios de la muestra. Aunque hay que destacar que nueve medios (39,1%) afirman que sí cuentan con este área en sus redacciones. Además, es relevante, en este sentido, que la asignación de periodistas es

<sup>45</sup> Por porcentaje de periodistas que trabajan en cada una de ellas

muy variada: tres medios con menos del 5%, cuatro medios entre el 5% y el 20%, e incluso dos medios (8,7%) afirman que más del 20% de su plantilla trabaja para esta sección. La experiencia, la observación y las reflexiones recogidas en esta investigación nos llevan a deducir que no se trata de una sección perfectamente delimitada con una estructura jerárquica y atribución de recursos humanos y técnicos similar a la que poseen las secciones tradicionales como Nacional, Sociedad, Economía o Internacional. Por tanto, estimamos que se trata más bien de una apreciación objetiva de que esta temática tiene presencia en el relato informativo y el peso relativo de periodistas que cubren este tipo de situaciones.

En cuanto a la sección de Fuerzas Armadas (también denominada como Defensa), decidimos preguntar también por ella porque, en ocasiones, las catástrofes, crisis y emergencias se relacionan directamente con la cobertura de conflictos bélicos. Los datos son rotundos once medios (47,8%) afirman no disponer de esta sección, aunque doce medios (52,2%) sí cuentan con esta sección y destinan un porcentaje variado de periodistas, eso sí, nunca superior al 20% de la plantilla.

El caso del área de Meteorología es muy similar. Muchas de las catástrofes, crisis y emergencias tienen un origen natural por lo que frecuentemente algunos autores conciben este área de especialización dentro del subgénero del periodismo ambiental (Elías, 2006) (González Villariny, 2008) (Odriozola, 2008) (Mariño, 2009). Los resultados son parecidos: doce medios (52,1%) no tienen una sección específica de Meteorología y once medios (48,9%) destinan un variado porcentaje de profesionales nunca superior tampoco al 20%. Sin intención de generalizar, pero sí de servir como ejemplo, apuntamos que la sección de Meteorología de laSexta Noticias está formada por tres profesionales que se dedican exclusivamente a elaborar y presentar los distintos espacios meteorológicos en las tres ediciones de los informativos (14Horas, 20Horas y Fin de Semana) además de colaboraciones puntuales en el programa Más Vale Tarde.

Conviene señalar que se ha omitido voluntariamente la sección de Opinión porque nuestro interés es centrarnos en el análisis de los géneros puramente informativos y no en los de opinión. Consideramos además que se trata de una sección muy específica vinculada a la prensa escrita. Esta directriz se ha seguido durante todo el trabajo.

## 6.2.2 SEGUNDA PARTE: DATOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA COBERTURA INFORMATIVA DE LAS CATÁSTROFES, CRISIS Y EMERGENCIAS

Una vez expuestos los datos generales de los medios seleccionados, la segunda parte de la encuesta profundiza en la gestión de las coberturas informativas en las catástrofes, crisis y emergencias. En concreto, qué secciones participan en las coberturas de estas situaciones, cuántos periodistas cubren estas noticias de forma exclusiva y cuántos de forma habitual, tanto en territorio nacional como en el extranjero.

También, interrogamos a los directores por los protocolos que siguen a la hora de asignar recursos para este tipo de coberturas. Exponemos la opinión de los encuestados acerca de si las noticias sobre catástrofes caen en el sensacionalismo. También nos interesa si las Administraciones Públicas solicitan habitualmente colaboración a los medios para difundir informaciones de autoprotección en la población. Describimos las relaciones entre los medios y las fuentes de información: señalando cuáles son las fuentes oficiales y no oficiales más utilizadas, qué grado de confianza les otorgan los medios, con qué frecuencia se recurre a ellas y de qué manera. Nos detenemos en el impacto que de las redes sociales como fuente informativa cuando se desata una catástrofe, cómo utilizan esa información y qué grado de fiabilidad tienen.

Las tres últimas preguntas giran en torno a la gestión informativa en la cobertura periodística de las catástrofes, crisis y emergencias. Preguntamos si el accionariado propietario de un medio de comunicación influye en el juicio que se hace de la situación, si esa crítica es suficiente y si los medios españoles exigen responsabilidades a los políticos cuando fallan al afrontar una crisis.

En algunos casos, hemos comparado y/o contrastado los datos con investigaciones relacionadas con nuestro objeto de estudio, así como el último informe de la APM. A continuación se enuncian las preguntas que aparecen en el cuestionario online y se explican los resultados obtenidos con la ayuda de gráficos y tablas.

9. *¿Qué sección/es participa/n habitualmente en la cobertura de las noticias relacionadas catástrofes, crisis y emergencias? Señale todas las opciones que considere.*

**Gráfico 10. Secciones que participan en la cobertura de catástrofes**



Fuente: Elaboración propia

La pregunta se formuló de esa manera para explorar el peso relativo de cada sección en la cobertura, así como para observar en cuántos de los medios participa la redacción al completo. Una de las preguntas de investigación que han guiado la elaboración de este trabajo es si este tipo de coberturas involucra todos los recursos humanos del medio.

Los datos demuestran que en la mayoría de los medios la cobertura de las catástrofes, crisis y emergencias involucra a la totalidad de la redacción. Así, lo exponen 15 directores encuestados (65,2%). Valorando el peso relativo de cada sección, exponemos que Internacional (13) y Sociedad (12) son las que más participan en estas situaciones. A continuación se sitúan Nacional (9), Local (6) y Sucesos (2).

Por tanto, apreciamos que no hay una sección que lidere y coordine claramente la cobertura del fenómeno, al menos mayoritariamente. La experiencia, la observación y las opiniones recogidas nos permiten deducir que, cuando la catástrofe se produce en territorio extranjero, es el área de Internacional quien coordina la cobertura, mientras que si el desastre se produce en territorio nacional, el liderazgo corresponde a la sección de Sociedad.

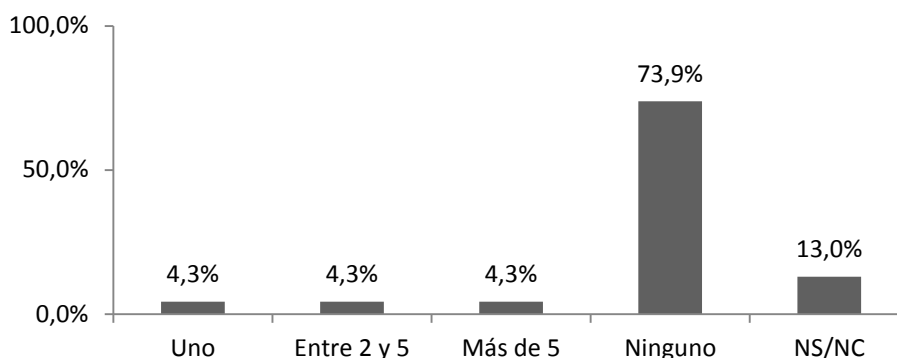
En un estudio reciente se concluye que el 90% de los textos analizados<sup>46</sup> se publicaron mayoritariamente en la sección de Internacional (García & Nicasio, 2012). Sobre la variabilidad del tratamiento de los desastres nacionales en las diferentes secciones,

<sup>46</sup> El estudio se limitaba a informaciones sobre catástrofes naturales internacionales.

Odriozola concluye que se produce una excesiva dispersión del acontecimiento informativo a lo largo de las secciones del periódico (2010). En dicho estudio y en el caso concreto del diario Deia, la dispersión de las noticias además de provocar una pérdida de información relevante a los lectores, pone de manifiesto una cierta descoordinación entre las diferentes secciones, ya que se llega a publicar una misma noticia, el mismo día, en dos secciones diferentes del periódico.

10. *¿Cuántos periodistas de su redacción se dedican, de forma exclusiva, a cubrir las noticias relacionadas con las catástrofes, crisis y emergencias?*

**Gráfico 11. Periodistas que cubren catástrofes en exclusiva**

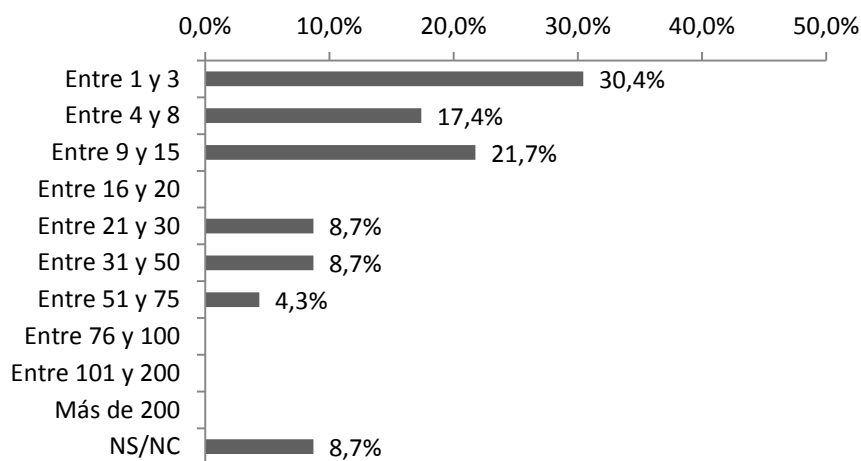


Fuente: Elaboración propia

El dato es rotundo: el 73,9% de los medios (17) no tiene ningún periodista destinado en exclusiva a cubrir las catástrofes, crisis y emergencias. Aunque hay que destacar que un medio (4,3%) señaló que tiene un profesional destinado en exclusiva a esta tarea, otro medio (4,3%) que cuenta con entre dos y cinco periodistas y otro medio (4,3%) apuntó que cuenta con más de cinco periodistas para este tipo de coberturas. Nuevamente, la experiencia nos permite deducir que los directores que eligieron estas opciones interpretan la pregunta como “enviados especiales” a este tipo de noticias.

11. *¿Cuántos periodistas de su redacción cubren habitualmente, pero no de forma exclusiva, noticias relacionadas con las catástrofes, crisis y emergencias que se producen en España?*

**Gráfico 12. Periodistas que cubren catástrofes nacionales**

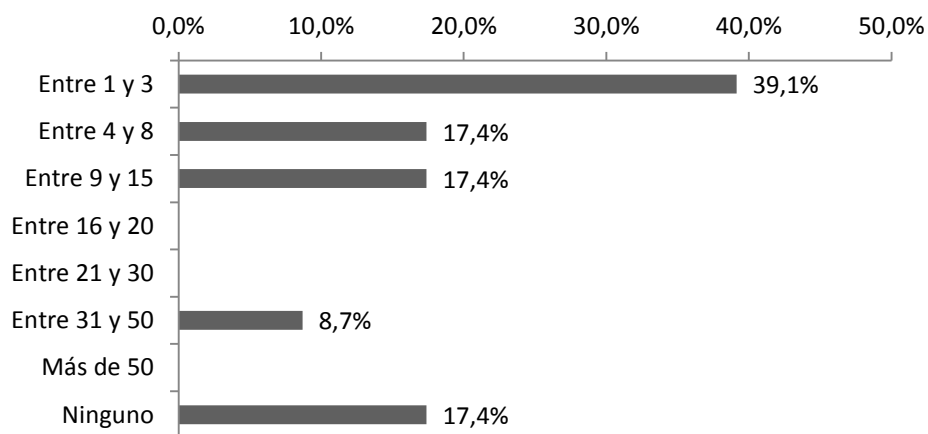


Fuente: Elaboración propia

Destaca la gran dispersión que observamos en las respuestas que debe ser interpretada dentro de dos factores: por un lado, la diferente relevancia que los medios otorgan a este tipo de coberturas y, por otro, la distinta capacidad que poseen en cuanto a sus recursos humanos. La opción más elegida (30,4%) fue entre uno y tres periodistas que cubren habitualmente, aunque no de forma exclusiva estos eventos. Con una tasa ligeramente inferior, la siguiente respuesta más seleccionada (21,7%) fue la de entre 9 y 15 periodistas, que puede ser considerada como una inversión considerable de periodistas. Hay que destacar que sólo un medio (4,3%) señaló que destina entre 51 y 75 profesionales a estas coberturas.

12. *¿Cuántos periodistas de su redacción cubren habitualmente, pero no de forma exclusiva, las noticias relacionadas con catástrofes, crisis y emergencias fuera de España?*

**Gráfico 13. Periodistas que cubren catástrofes internacionales**



Fuente: Elaboración propia

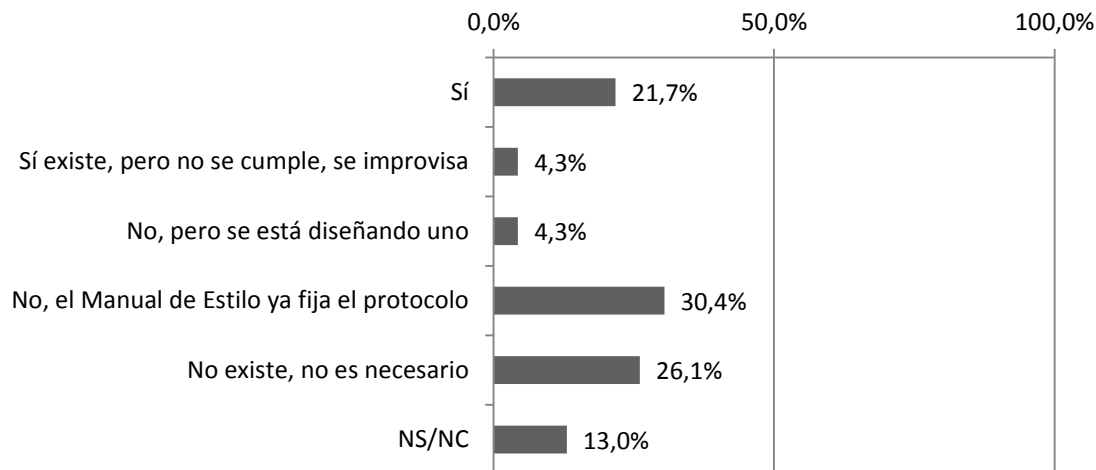
La pregunta se formuló así para diferenciar el número de periodistas de la redacción central que acuden a las coberturas de las catástrofes en el extranjero, de la labor que realizan los corresponsales internacionales. Nuevamente, observamos una gran dispersión de los datos. La opción más elegida (39,1%) fue entre uno y tres periodistas, seguida con idéntico porcentaje (17,4%) por las opciones de entre cuatro y ocho, y entre 9 y 15 periodistas. Si comparamos los resultados con los de la pregunta 11, observamos que los porcentajes y las líneas de tendencia son muy parecidas, por lo que deducimos que la estrategia de los directores a la hora de gestionar una cobertura de este tipo de eventos en territorio nacional y en el extranjero son similares, teniendo en cuenta, por supuesto, la magnitud de la noticia y su valor noticioso.

En este sentido, es habitual observar que las grandes catástrofes naturales exigen una cobertura continuada de los corresponsales más cercanos al lugar de la tragedia, además del refuerzo de enviados especiales. Este hecho se manifiesta en los artículos analizados en un estudio, ya mencionado, en el que el 25% de las informaciones estaban firmadas por un miembro de la redacción, otro 25% por los corresponsales, un 20% por los enviados especiales, un 19% por las agencias y un 1% por otras firmas (García & Nicasio, 2012, pág. 67).



13. *¿Existe algún protocolo diferente del Manual de estilo en el que se determine la forma de actuar, personal y recursos para la cobertura informativa de catástrofes, crisis y emergencias?*

**Gráfico 14. Protocolo en la cobertura de catástrofes**



Fuente: Elaboración propia

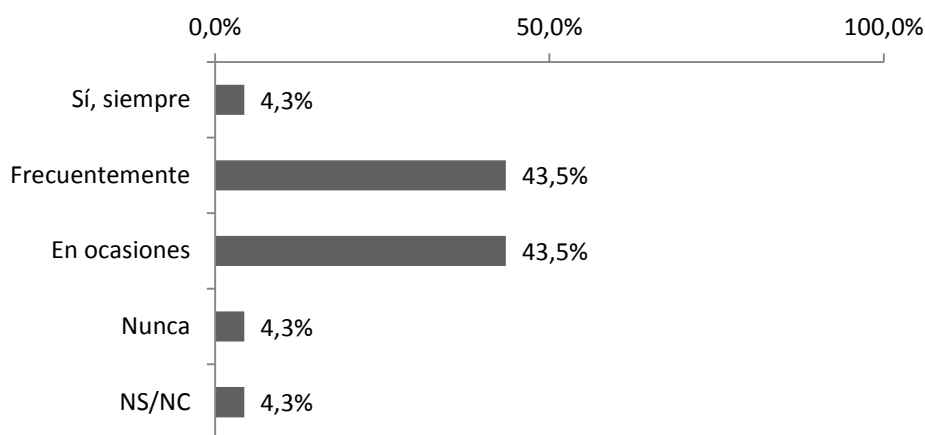
Los datos demuestran una enorme dispersión y ninguna de las respuestas alcanza el 50%. Un tercio de los directores (30,4%) opina que en casos de catástrofe el Manual de Estilo del medio es suficiente para marcar el protocolo. La opción de No existe (26,1%) supera ligeramente la del Sí (21,7%). De hecho, si agrupamos los porcentajes del Sí (26%) y el No (60,8%) deducimos que los directores rechazan mayoritariamente la existencia de un protocolo que determine la forma de actuar en estas coberturas al margen de las pautas marcadas por el Manual de Estilo de cada medio. Esto se enmarca en la tendencia natural de los medios a evitar regulaciones que les lleva a enfocar habitualmente cualquier limitación externa, en forma de guías y códigos, como un ataque contra la libertad de prensa. También es significativo el 4,3% que opina que la improvisación guía la acción en estos casos y el 26,1% que piensa que no es necesaria ninguna pauta, ambos datos refuerzan la hipótesis del rechazo a la regulación externa. En su tesis, Mariño observa críticamente esta falta de planificación de los medios.

*La creciente frecuencia con la que ciertos acontecimientos reciben un tratamiento catastrófico o crítico por parte de los medios de comunicación obliga a la elaboración de protocolos de actuación profesional, que permitan optimizar los recursos disponibles, ofrecer una cobertura apropiada y mantener el orden en el conjunto de la producción periodística del soporte. No parece que ese grado de previsión esté presente en las estrategias generales de las cadenas de televisión españolas, aunque sería muy recomendable (2009, pág. 468).*

La necesidad de Códigos Éticos que regulen la información en los desastres es un tema de debate actual en la profesión. <sup>47</sup>González Urbaneja opina que “sin valores éticos no habrá periodismo y esto es aplicable en lo sencillo y en lo catastrófico. En ese sentido, no hay zonas perfectamente delimitadas, fijas, sobre lo que debe hacerse y lo que está prohibido. Por eso, un día metes la pata y otro no, lo importante es asumir los errores y rectificar inmediata y proporcionalmente” (2015).

14. *¿Considera que en las coberturas de catástrofes, crisis y emergencias los medios caen habitualmente en el sensacionalismo?*

**Gráfico 15. Sensacionalismo en el periodismo de catástrofes**



Fuente: Elaboración propia

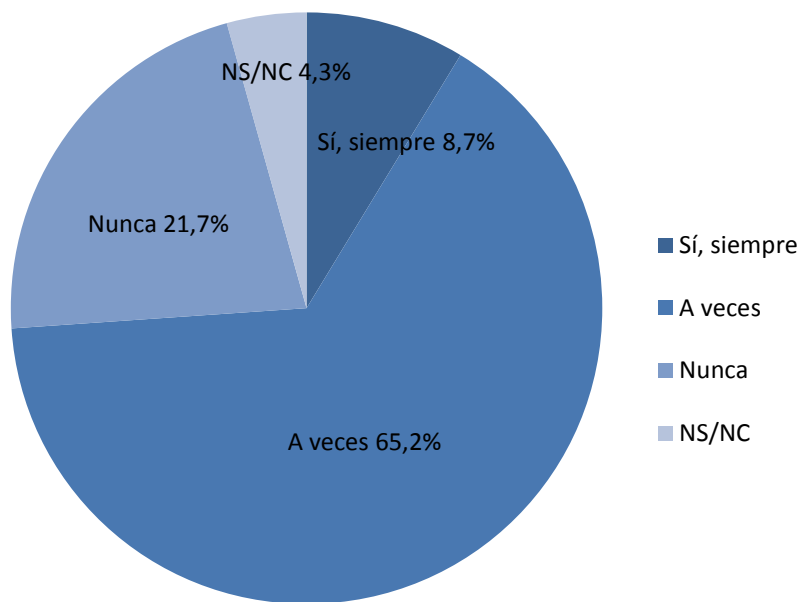
Casi la mitad de los directores (43,5%) reconoce un abuso del sensacionalismo en las noticias sobre catástrofes, crisis y emergencias. Diez directores señalan que se cae en el sensacionalismo frecuentemente y en la misma proporción los que opinan que en ocasiones. En los extremos los datos son poco significativos, tan sólo un medio (4,3%) asegura que nunca se da esta circunstancia y otro medio (4,3%) confirma que siempre se cumple. Si agrupamos las opciones que reconocen el hecho de caer en el sensacionalismo, independientemente de la frecuencia, obtenemos un demoledor 91,3%. Así, prácticamente la totalidad de los directores reconocen que es uno de los errores comunes en estas informaciones y hacen autocrítica.

Precisamente, para la mayoría de los periodistas (57,5%) son el amarillismo, el sensacionalismo y convertir el la información en espectáculo las principales razones de la opinión negativa que tienen los españoles del Periodismo (APM, 2014, pág. 47). En la otra cara de la moneda, los españoles puntúan la imagen de los periodistas con un 5,9 en una escala del 1 al 10, según un barómetro del CIS de 2014.

<sup>47</sup> Fernando González Urbaneja ha sido presidente de la APM (2003-2011) y de la Federación de Asociaciones de la Prensa de España (FAPE) 2004-2008. Actualmente es miembro de la Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del periodismo de la FAPE.

15. *¿Les ha solicitado la Administración su colaboración para difundir información de autoprotección para la población una vez que se ha desatado una crisis, emergencia o catástrofe?*

**Gráfico 16. Información pública de autoprotección**



Fuente: Elaboración propia

Un 65,2% (15) de los directores reconoce que a veces la Administración Pública ha pedido la difusión de medidas de autoprotección. Se entiende que la colaboración puede surgir de cualquiera de los tres niveles de gobierno: municipal, autonómico y estatal. Muy relevante es el 21,7% (5) de los medios que asegura que nunca ha recibido esa petición de la Administración. Además, apenas un 8,7% (2) de directores señalan que el Gobierno siempre se dirige a ellos para solicitar su colaboración en la seguridad de los ciudadanos en situaciones de emergencia. Estos datos sugieren que el Gobierno no es todo lo diligente que debiera a la hora de informar a la población sobre los riesgos a los que se enfrenta como ordenan la Constitución y la normativa específica de la Ley de Protección Civil. Entendemos que sobre este aspecto debería abrirse un debate, en el que todos los actores estuvieran involucrados, con el objetivo de potenciar esa colaboración en el futuro.

16. Cuando estalla una catástrofe, crisis o emergencia, ¿con qué frecuencia acude a estas fuentes para conseguir información?

**Gráfico 17. Principales fuentes de información**

	Siempre	Normalmente	Casi nunca	Nunca	NS/NC
Gobierno central	65,22% (15)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Gobierno autonómico	73,91% (17)	21,74% (5)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)
Ayuntamientos	73,91% (17)	21,74% (5)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)
Protección Civil	69,57% (16)	21,74% (5)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)
Redes sociales oficiales	26,09% (6)	47,83% (11)	26,09% (6)	0% (0)	0% (0)
Redes sociales no oficiales	17,39% (4)	34,78% (8)	47,83% (11)	0% (0)	0% (0)
Otros: Policía, Guardia Civil, UME, etc.	86,96% (20)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Radio	34,78% (8)	43,48% (10)	21,74% (5)	0% (0)	0% (0)
Televisión	34,78% (8)	52,17% (12)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)
Prensa diaria	26,09% (6)	43,48% (10)	30,43% (7)	0% (0)	0% (0)
Prensa digital	39,13% (9)	56,52% (13)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)
Víctimas y afectados	78,26% (18)	17,39% (4)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)

Fuente: Elaboración propia

Las fuentes de información más empleadas son la Policía, la Guardia Civil y la UME que han sido elegidas por el 86,9% de los medios (20). Estos organismos se agrupan en la categoría de “Otros” para no alargar en exceso el cuestionario y porque presentan características comunes como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y unidades del Ejército involucrados en los escenarios de catástrofe. También se incluye en esta categoría a la Cruz Roja. La pregunta alude a la frecuencia con la que el medio acude a las diferentes fuentes de información para elaborar sus noticias y nos permite apreciar cuáles son las principales fuentes en las coberturas informativas de acuerdo al volumen de datos que suministran.

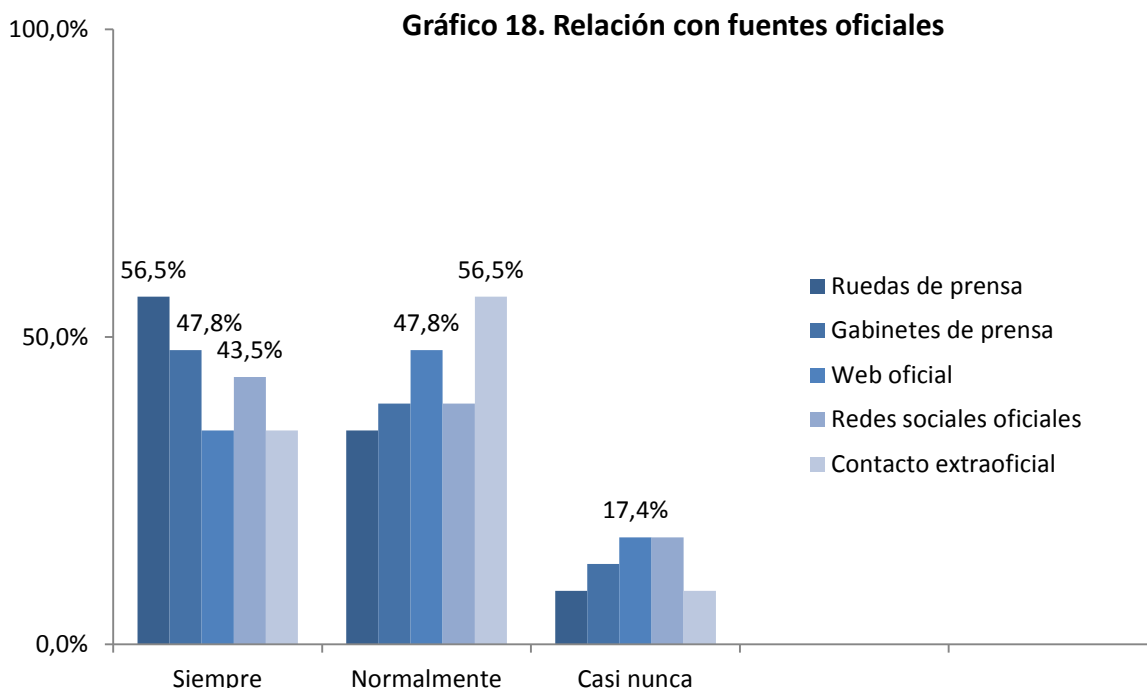
La segunda fuente de información más utilizada son las víctimas para el 78,2% (18) de los directores. La tercera fuente de información más relevante, en cuanto a la frecuencia de contacto, es el Gobierno. Es significativo que, según los datos extraídos, los medios demandan más datos a los afectados en los desastres que al Gobierno. Dentro de los tres niveles de la Administración Pública, destacan el gobierno autonómico y el local con el 73,9% (17) de las respuestas. Sus porcentajes son ligeramente superiores a los del gobierno central con el 65,2% (15). La cuarta más consultada es Protección Civil, cerrando la categoría de fuentes de información que “siempre” se consultan, con el 69,57% (16) de los medios.

Los medios también recurren “normalmente” a las redes sociales oficiales y a las noticias de la competencia. Es lo que en el argot periodístico se denomina como “retroalimentación” y básicamente consiste en ver qué es lo que cuenta la competencia. Por tanto, podemos deducir que son una fuente de información secundaria desde un punto de vista de frecuencia de contacto. En cuanto a distintos soportes, los medios acuden más a la prensa digital (56,2%), después a la televisión (52,1%) y después por igual a la radio (43,4%) y a la prensa tradicional (43,4%). Se entiende la primacía de los medios digitales por su inmediatez característica a la hora de transmitir noticias.

Prácticamente la mitad de los encuestados también eligieron las redes sociales oficiales como una fuente de información a la que se recurre “normalmente” (47,8%). Sin embargo, las redes sociales no oficiales no se consultan “casi nunca” (47,8%). Será interesante, en futuras investigaciones, observar cómo evolucionan las redes sociales como fuentes de información en los escenarios de catástrofe, crisis y emergencias. En esta investigación, hacemos una aproximación preliminar del fenómeno, pero insuficiente para determinar tendencias sólidas ya que su irrupción es demasiado novedosa aún.

Si indagamos sobre las preferencias mediáticas de la población general, no sólo de los periodistas, a la hora de conseguir información en las catástrofes, observamos que la tendencia del público se orienta hacia los medios audiovisuales de masas: el 39% de los ciudadanos consideran que la radio es el medio más fiable ante un desastre y el 37% opina que la televisión, (García Gómez, 2008). Aunque los datos pertenecen al estudio del CIS de noviembre de 2007 y no recogen la penetración de internet actualmente, sirven para referenciar cuál es la percepción de la población general y compararla con la de los periodistas.

17. En este tipo de coberturas, ¿cómo se relacionan con las fuentes oficiales para conseguir la información oficial? Señale todas las opciones que considere.



Fuente: Elaboración propia

Más de la mitad de los encuestados (56,5%) opina que “siempre” hay que acudir a las ruedas de prensa convocadas por las fuentes oficiales. El 34,8% considera que esas ruedas de prensa tienen relevancia “normalmente” y sólo un 8,7% no acude a ellas “casi nunca”. Hay que destacar que ningún medio eligió la opción de nunca. Por tanto, podemos deducir que a pesar de los cambios que las tecnologías de la información están propiciando en las relaciones con las fuentes, los directores de los medios encuestados continúan considerando la rueda de prensa, a pesar de ser el formato más tradicional, como la principal forma de contacto con las fuentes oficiales. Recurrir “siempre” al Gabinete de Prensa para conseguir información es una opción válida para casi la mitad de los directores (47,8%). Encontramos el mismo porcentaje (47,8%) de los medios que recurren “normalmente” a los portales web oficiales para conseguir información, aunque con una frecuencia menor. En este sentido, los datos arrojan un hecho significativo porque los directores opinan que consultar la web oficial y las redes sociales de las Administraciones Públicas, para conseguir información en situaciones de catástrofe, se ha convertido en una rutina periodística de igual relevancia que acudir a una rueda de prensa o contactar con el Gabinete de Prensa.

Acudir a la web oficial es imprescindible, es decir “siempre” debe ser consultada, para el 34,78% de los encuestados, un porcentaje relevante. Casi la mitad de los directores (43,5%) considera que siempre hay que consultar las redes sociales oficiales, principalmente Facebook y Twitter. Deducimos que esto se debe a que las redes sociales son actualizadas con mayor frecuencia que las webs oficiales y se pueden encontrar los últimos datos relacionados con la emergencia.

Más de la mitad de los encuestados (56,5%) considera que hay que contactar con funcionarios extraoficialmente para conseguir información. Es un dato muy significativo que señala la relevancia que para los encuestados tiene el abrir otras vías de contacto con las fuentes al margen del cauce oficial. Si agrupamos los porcentajes de los que piensan que “siempre” hay que contactar extraoficialmente y los que opinan que “normalmente”, obtenemos un rotundo 91,3% (21) de los medios que consideran esta fórmula como imprescindible. Enmarcando estos datos en el campo de la comunicación de catástrofes, podríamos afirmar que nueve de cada 10 directores estarían de acuerdo con la cita, ya clásica de George Orwell: “periodismo es publicar lo que alguien no quiere que publiques. Todo lo demás son relaciones públicas”.

18. En las catástrofes, crisis y emergencias, ¿qué confianza les generan las siguientes fuentes de información?

**Gráfico 19. Confianza en las fuentes de información**

	Mucha	Bastante	Poca	Nula	NS/NC
Gobierno central	30,43% (7)	60,87% (14)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)
Gobierno autonómico	26,09% (6)	60,87% (14)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)
Ayuntamientos	30,43% (7)	56,52% (13)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)
Policía	65,22% (15)	30,43% (7)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)
Guardia Civil	69,57% (16)	30,43% (7)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Bomberos	78,26% (18)	21,74% (5)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Cruz Roja	73,91% (17)	26,09% (6)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Protección Civil	60,87% (14)	34,78% (8)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)
UME	56,52% (13)	43,48% (10)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Web oficial	8,7% (2)	60,87% (14)	21,74% (5)	8,7% (2)	0% (0)
Otras redes sociales oficiales	4,35% (1)	56,52% (13)	34,78% (8)	4,35% (1)	0% (0)
Redes sociales no oficiales	0% (0)	17,39% (4)	56,52% (13)	21,74% (5)	4,35% (1)
Víctimas y afectados	30,43% (7)	60,87% (14)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)

Fuente: Elaboración propia

En las catástrofes, los medios consideran que la fuente de información más fiable son los bomberos (78,2%). Cruz Roja también registra un alto grado de fiabilidad (73,9%). A continuación se sitúan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Los encuestados dan ligeramente más confianza a la Guardia Civil (69,5%) que a la Policía (65,2%), aunque ambas cuentan con una fiabilidad alta como fuente de información en las emergencias. Protección Civil, el organismo público por excelencia en este tipo de situaciones, también es altamente confiable en los encuestados (60,8%). Completa la categoría de fuentes que generan mucha confianza: la Unidad Militar de Emergencias, UME (56,5%).

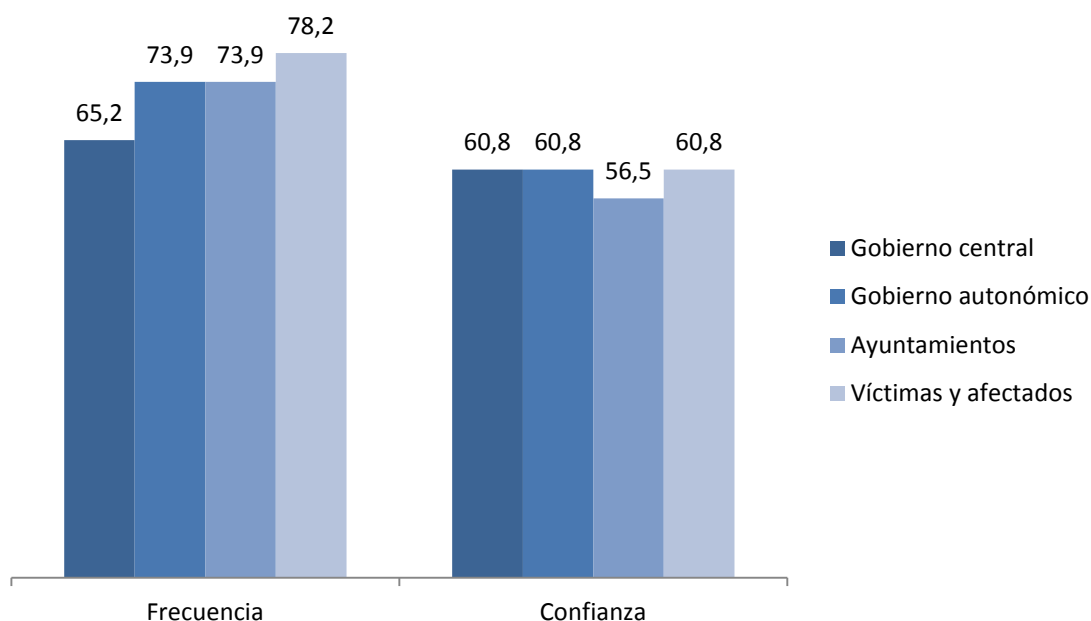
La Administración Pública en su conjunto genera “bastante” confianza en los encuestados. Los tres niveles del gobierno registran porcentajes muy similares: Gobierno central y Gobierno autonómico (60,8%), mientras que la tasa en los Ayuntamientos es ligeramente inferior (56,5%). Los otros canales de información de la Administración Pública se mueven en porcentajes similares y generan también “bastante” confianza: web oficial (60,8%) y redes sociales oficiales (56,5%).



Si cruzamos los datos obtenidos con los de la pregunta 17, que medía cómo se relacionan los medios con las fuentes oficiales, deducimos que aunque los medios acuden más a las redes sociales oficiales (Facebook y Twitter) para buscar información que a la web oficial, consideran más fiable como fuente de información ésta última (60,8%) que las redes sociales oficiales (56,5%).

Cierra este apartado de fuentes con “bastante” nivel de confianza la categoría de víctimas y afectados (60,8%). Sobre este punto, los datos sugieren una reflexión significativa: los directores dan la misma fiabilidad como fuente de información al Gobierno, en sus tres niveles, que a los afectados. Lo cual no deja de ser paradójico porque los encuestados otorgan la misma credibilidad a una fuente oficial gubernamental que a una fuente, implicada directamente en la catástrofe, pero al fin y al cabo no oficial, como son las víctimas y afectados. Comparando los datos obtenidos con los de la pregunta 16, que medía la frecuencia con la que acuden los medios a las fuentes para buscar información, podemos deducir la relevancia de cada una en cuanto a volumen de datos que aporta y en cuanto a su grado de confianza (Gráfico 20).

**Gráfico 20. Fuentes de información: Gobierno vs Víctimas**



Fuente: Elaboración propia

Estimamos que el dato de la confianza es suficientemente revelador y la visibilización de un problema: el importante descrédito de la comunicación pública institucional española en las catástrofes, crisis y emergencias. Deducimos que esta grave pérdida de credibilidad procede de la escasa atención a las normas éticas y deontológicas de la comunicación del Gobierno en este tipo de situaciones. Precisamente, el Código Ético de Dircom<sup>48</sup>, en su punto tres, establece que el ejercicio de la comunicación corporativa “está dirigido a proporcionar la información adecuada que afecte al entorno de la compañía o institución para la que trabaja y a atender las demandas externas que no vayan en contra de los legítimos intereses de aquellas”.

Quizás el excesivo retorcimiento de la expresión “que no vayan en contra de los legítimos intereses de aquellas” ha llevado a las Administraciones Públicas a colocar, en ocasiones, la protección de su imagen corporativa por encima del Derecho a la Información del ciudadano por medio del ocultamiento de la información, la manipulación o la utilización de las crisis con fines políticos. Éstas y otras prácticas negativas han sido denunciadas en investigaciones precedentes (Lozano, 2003) (Elías, 2006) (González Villariny, 2008) (Ibáñez, 2014). En este sentido, Ibáñez expone algunas de las razones que, a su juicio, están detrás del descrédito detectado en la comunicación pública institucional española.

*Esta falta de profesionalización del personal responsable de gestionar la función pública de informar, es una de las circunstancias que motivaron las distorsiones informativas en la catástrofe ocurrida con motivo del terremoto de Lorca (...) la inexistencia de planes de comunicación que regulen su gestión en estas situaciones, suelen ser consecuencia de la breve permanencia y poca continuidad de los DIRCOM correspondientes a los órganos de comunicación. En este contexto, hay que decir que los DIRCOM suelen dedicarse a la difusión institucional de la imagen pública y los intereses políticos de la Autoridad que les ha dado el puesto de trabajo, o sea, campañas de autobombo, descuidando la auténtica labor de informar. Función que únicamente es retomada en momentos de catástrofe o emergencia obligados por la situación en que se ven envueltos los políticos de los que dependen. De esta manera, con la provisionalidad de los DIRCOM y los intereses partidistas de los políticos de turno, se comprende la tradicional dificultad que se encuentra en la Administración para separar y discernir entre política de comunicación del Gobierno y la política de comunicación que debe desarrollar el Estado para ejercer de la función pública de informar (Ibáñez, 2014, pág. 485)*

---

<sup>48</sup> Se puede consultar en la Tabla 9, pág. 110.

Avanzando en el análisis de los datos del Gráfico 19 podemos concluir que los afectados son la principal fuente de información para los medios (78,2%) por volumen de datos aportados y ligeramente por detrás se sitúan los tres niveles del gobierno: central, autonómico y local.

Cruzando los datos extraídos con los obtenidos por Odriozola<sup>49</sup> (2011, págs. 83-86), el autor detecta un abuso de las Administraciones Públicas como fuente de información en los dos diarios analizados (47% en El Correo y 51% en Deia), dato que es similar al detectado en nuestra encuesta. Sin embargo, para Odriozola la presencia de las víctimas es muy esporádica (14% en El Correo y 12,3% en Deia), al contrario que el dato observado en nuestra encuesta. Por tanto, deducimos que quizás haya una distorsión entre la percepción de los directores de los medios de acuerdo al empleo de las víctimas como fuente de información y su uso real en las informaciones.

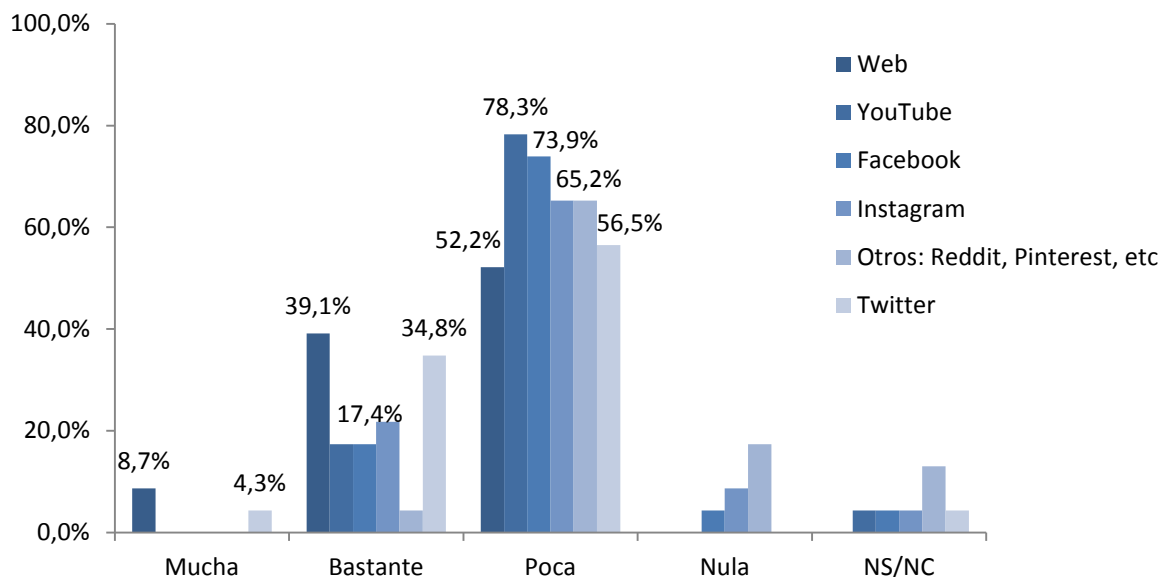
Para finalizar, en el caso de las redes sociales no oficiales, los medios consideran que tienen “poca” fiabilidad como fuente de información (56,5%). Hay que destacar que sólo el 21,7% (5) de los medios señaló que tienen “nula” confianza en ellas. Si comparamos los datos con los obtenidos en la pregunta 16, los resultados son consistentes y guardan coherencia. Deducimos que los medios no acuden “casi nunca” a las redes sociales no oficiales para conseguir información porque la confianza que les genera es “poca”, aunque no “nula”.

---

<sup>49</sup> Conviene señalar que la investigación de Odriozola expone la frecuencia del uso de fuentes en los artículos de prensa analizados, es decir, en qué porcentaje aparecen las fuentes oficiales y las víctimas en los textos estudiados en El Correo y Deia. Nuestra encuesta mide la opinión de los directores en cuanto a la frecuencia de uso y la confianza que otorgan a la fuente. Establecidas las limitaciones y diferencias entre ambos casos, nos parece interesante exponer la comparación entre los datos obtenidos.

19. *¿Cómo valoran la fiabilidad de las redes sociales, que no pertenecen a organismos oficiales, como fuente de información en las catástrofes, crisis y emergencias?*

**Gráfico 21. Confianza redes sociales no oficiales**



Fuente: Elaboración propia

En líneas generales, los directores encuestados otorgan “poca” confianza a las redes sociales no oficiales como fuente de información en las catástrofes. En el caso de las webs, hay bastante variedad en los resultados: sólo un 8,7% les da “mucha” confianza, aunque un 39,1% (9) de los directores considera que los portales no oficiales tienen “bastante” fiabilidad. Resaltaremos que el grueso de las respuestas se concentra en la opción de “poca” confianza (52,2%).

En cuanto a Youtube, existe bastante acuerdo en considerar que genera “poca” confianza como fuente (78,3%). Si bien no hay que olvidar que en las catástrofes recientes (Haití, Fukushima, Lorca, Nepal, etc.), la plataforma de vídeos ha sido la más empleada por los medios para conseguir imágenes de videoaficionados.

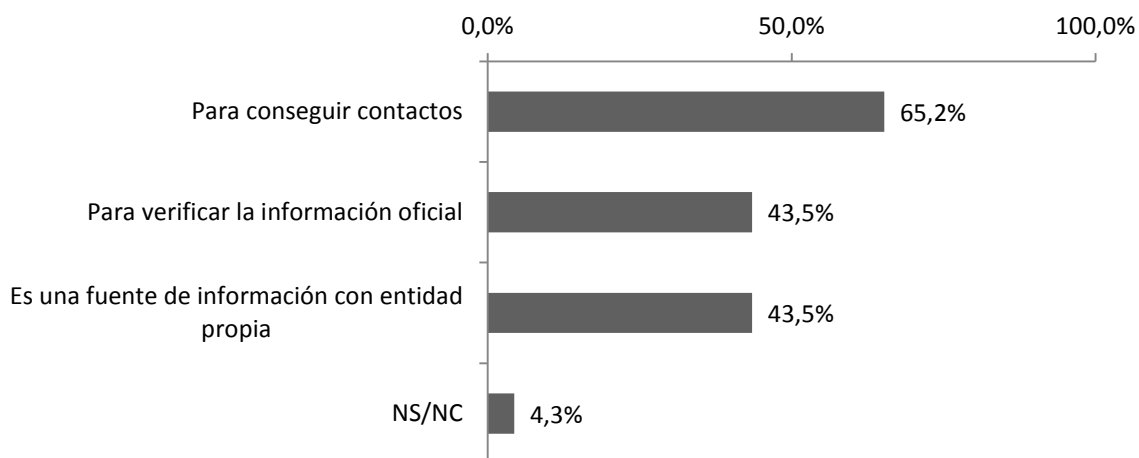
También se aprecia acuerdo sobre Facebook: los medios consideran que tiene “poca” confianza (73,9%) como fuente de información en los desastres. Sólo el 17,4% (4) de los encuestados le otorga “bastante” confianza y ningún medio le da “mucha”. En el caso de Instagram, a los medios les genera “poca” confianza (65,2%), aunque un 21,7% señala que la red social de fotos les inspira “bastante” fiabilidad. La categoría de “Otros” que engloba Reddit, Pinterest, etc. registra también “poca” confianza por parte de los encuestados (65,2%).

Para más de la mitad de los directores (56,2%), los perfiles no oficiales de Twitter ofrecen “poca” credibilidad. Aunque es significativo que tres de cada 10 encuestados (34,8%) otorguen “bastante” confianza a la red de microblogging. Para finalizar, podemos concluir que, a pesar de que el marco general de confianza es bajo, Twitter y las Webs son las fuentes con más credibilidad para los medios para buscar información en caso de catástrofe.

En este sentido, destacaremos que una investigación académica reciente, sobre la credibilidad de las redes sociales en el ámbito periodístico general, ha concluido que a pesar de su penetración y de que ya forman parte de las rutinas habituales, el nivel de confianza que los periodistas depositan en estas redes es bajo comparado con el que otorgan a los medios tradicionales (Curiel, 2015).

20. *¿Cómo utilizan la información de las redes sociales en este tipo de coberturas?*  
*Señale todas las opciones que considere.*

**Gráfico 22. Uso de las redes sociales**

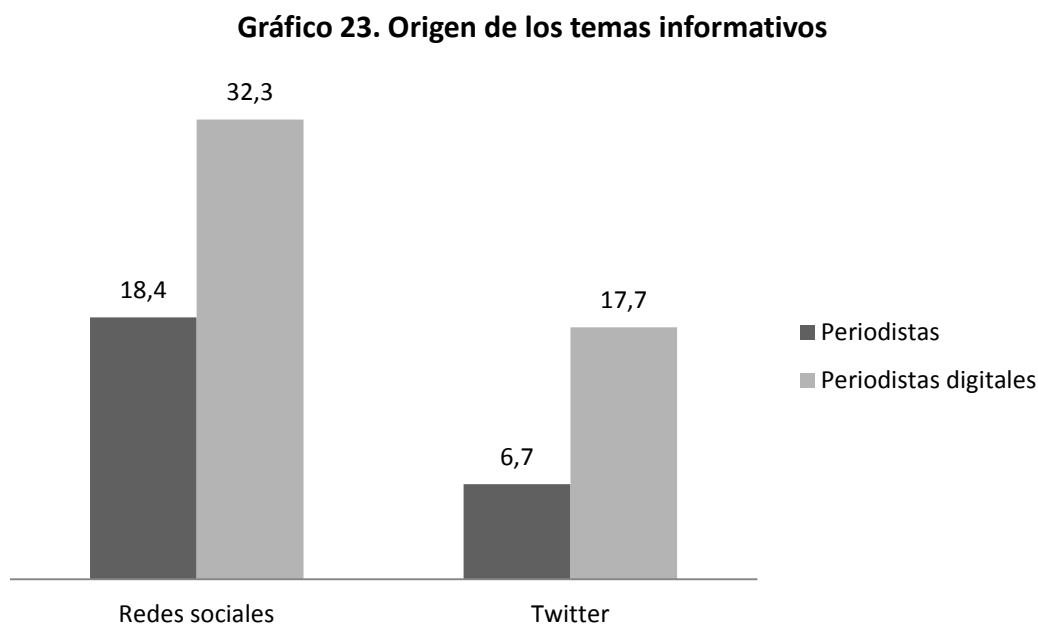


Fuente: Elaboración propia

Una gran parte de los medios (65,2%) emplea la información de las redes sociales en las catástrofes para conseguir contactos y casi la mitad (43,5%) para contrastar y verificar la información oficial. Además, en la misma proporción, un 43,5% considera que las redes sociales son una fuente de información con entidad propia, es decir, con posibilidad de ser generadora de noticias por sí misma. Sirva como ejemplo de este hecho, el ya mencionado vídeo del reencuentro de un perro con su dueño, un mes después del tsunami de Japón, que fue noticia<sup>50</sup> en todo el mundo por haber superado el millón y medio de visitas (Rosenstiel & Mitchell, 2012).

<sup>50</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=PPNED391eMU>

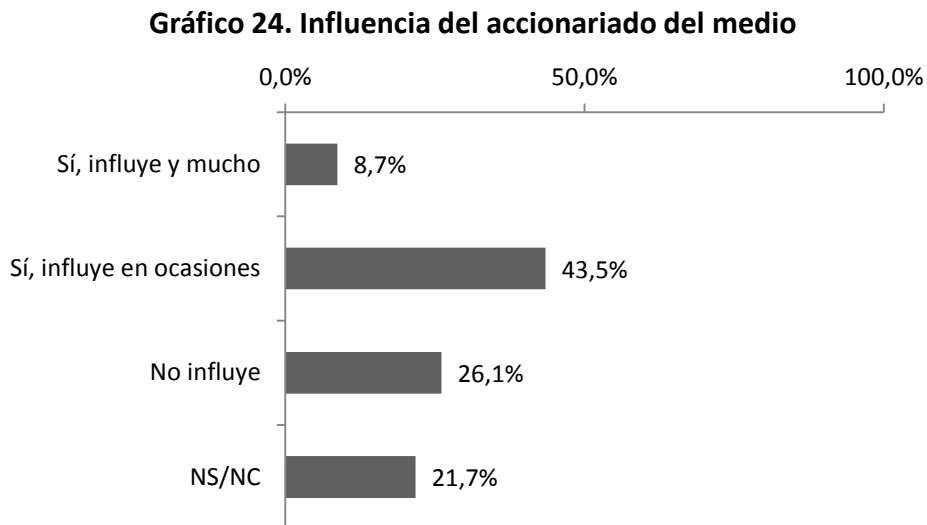
En su investigación Curiel introduce más usos, enmarcados en un contexto periodístico general y no exclusivo de la cobertura de catástrofes, que los periodistas hacen de las redes sociales como atraer audiencia difundiendo información de su propio medio o de compañeros, conocer la opinión de los usuarios y detectar nuevos temas (2015, pág. 169). Profundizando en el papel de Internet como generador de los temas informativos (Gráfico 23), el informe de la APM diferencia en el caso de periodistas de medios tradicionales y periodistas digitales (APM, 2014, pág. 52).



Fuente: Elaboración propia

Aunque el origen de la mayoría de los temas informativos sigue siendo el tradicional (fuentes oficiales, fuentes propias, conversaciones con periodistas) es reseñable que tres de cada 10 (32,3%) noticias tienen ya como origen las redes sociales para los periodistas digitales y un nada despreciable 18,4% para los profesionales de los otros medios. Analizando particularmente el caso de Twitter, observamos que es el origen del 17,7% de las noticias para los periodistas digitales y del 6,7% para los profesionales de otros medios.

21. *¿Considera que el accionariado de un medio de comunicación influye en cómo se informa de la gestión que la Administración hace de una crisis?*



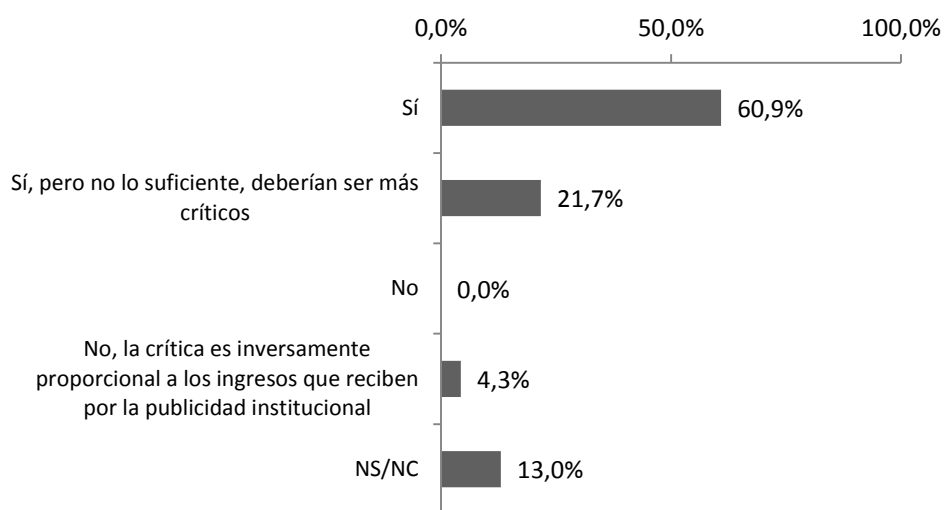
Fuente: Elaboración propia

Un 52,2% de los medios considera que los medios están sometidos a las presiones del accionariado del medio a la hora de informar sobre una crisis. Casi la mitad (43,5%) de los encuestados considera que el accionariado de un medio de comunicación influye “en ocasiones” sobre cómo se informa de la gestión que la Administración Pública hace de una catástrofe, crisis o emergencia. Son pocos (8,7%) los que opinan que los propietarios influyen “mucho” en la línea editorial del medio acerca de la gestión institucional. Apenas un 26% de los directores considera que es totalmente independiente del accionariado y que “no influye” para nada en las informaciones. Conviene resaltar que un 21,7% (5) de los encuestados decidió no contestar la pregunta, bien por desconocimiento o bien porque al ser una pregunta delicada prefiere no pronunciarse.

La existencia de presiones ejercidas sobre el trabajo periodístico se confirma con los datos recogidos en el informe de la APM. Dibujando además una línea de tendencia que va en aumento ya que muestra cómo se han incrementado las presiones que reciben los periodistas para que modifiquen de forma sustancial sus informaciones. En el último año, el porcentaje de encuestados que reconoce haber sufrido presiones en múltiples ocasiones es del 15,7%, mientras que el de aquellos que declaran no haber recibido nunca presiones se sitúa ya por debajo del 20 % (APM, 2014, pág. 46). Sobre el origen de esas presiones el 80% declaran que son internas: de su jefe o de la empresa periodística (APM, 2014, pág. 47)

22. *¿Considera que los medios de comunicación hacen una crítica justa de la Administración pública cuando falla en la gestión de una crisis?*

**Gráfico 25. Crítica justa de los medios**



Fuente: Elaboración propia

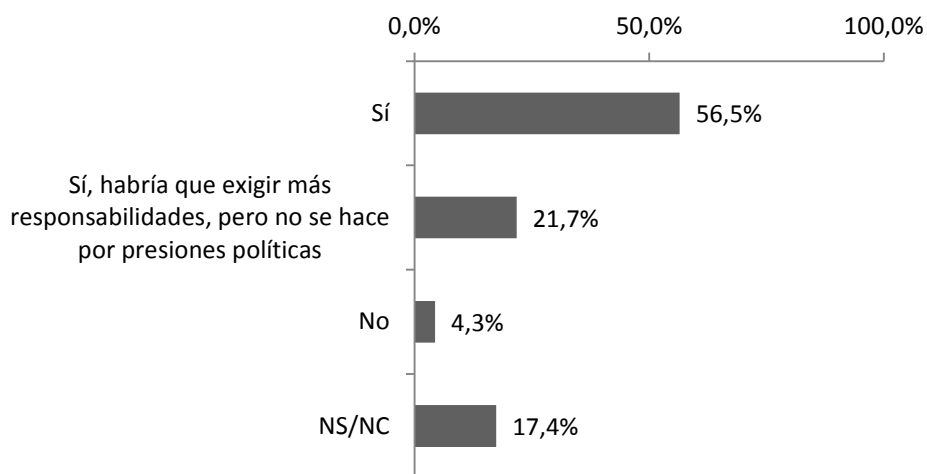
Después de constatar el grado de influencia de los propietarios de los medios en cómo se informa de la gestión de la Administración, preguntamos si la crítica que se hace es suficiente cuando los gestores fallan al afrontar una catástrofe, crisis o emergencia. Una parte muy relevante de los medios, el 60,9% opina que la crítica es justa y suficiente. Es decir, 14 directores están satisfechos con la carga crítica a la clase política cuando comete errores al gestionar una crisis. Sólo un 21,7% (5) de los directivos considera que se debería ser “más crítico”. Resulta muy significativo que ningún encuestado opine que la crítica de los medios en esos casos no sea justa. Port tanto, deducimos que los directores dan un papel absolutamente prioritario a la Responsabilidad Social de las empresas periodísticas como fiscalizadoras de la labor de los políticos en la gestión de las crisis por medio de la crítica y la denuncia.

Resulta casi irrelevante (4,3%) vincular la publicidad institucional que recibe un medio con la crítica hacia la gestión, según la encuesta. A pesar de que la publicidad institucional en los medios se ha reducido drásticamente en un 85% en el periodo 2007-2014 debido a la crisis económica, es preciso señalar que para este año (2015) está previsto un incremento por primera vez en los últimos años. Sumando la publicidad institucional de la Administración central con la publicidad comercial, llevada a cabo por organismos públicos como Loterías o Adif-Renfe, se alcanzarían los 147 millones de euros para 2015 (APM, 2014, pág. 63). Conviene volver a insistir en que algo más significativo 13% (3), aunque en menor porcentaje que en la pregunta 21, es el número de encuestados que prefiere no contestar, bien por desconocimiento o bien por no posicionarse públicamente ante un tema polémico.



23. *¿Considera que los medios deberían exigir más responsabilidades políticas cuando la Administración pública falla en la gestión de una crisis?*

**Gráfico 26. Exigencia de responsabilidades políticas**



Fuente: Elaboración propia

Tras medir el nivel de la crítica hacia las Administraciones Públicas responsables de manejar las crisis, preguntamos por las responsabilidades políticas derivadas de los errores en la gestión. Un 56,5% de los directores opina que se debería “exigir más responsabilidades políticas”. Un 21,7% (5) de los encuestados especifica que no se piden más responsabilidades por “presiones de la clase política” hacia los medios. En muchos casos esa presión se traduce en la amenaza de cortar la publicidad institucional. Destacaremos que sólo uno de los encuestados (4,3%) opina que las responsabilidades que se exigen a los políticos son suficientes y nuevamente el significativo porcentaje de NS/NC (17,3%), lo que indica que estamos ante un tema sensible.

### 6.2.3 TERCERA PARTE: DATOS RELACIONADOS CON LA ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y LA FORMACIÓN EN LA COMUNICACIÓN DE CATÁSTROFES

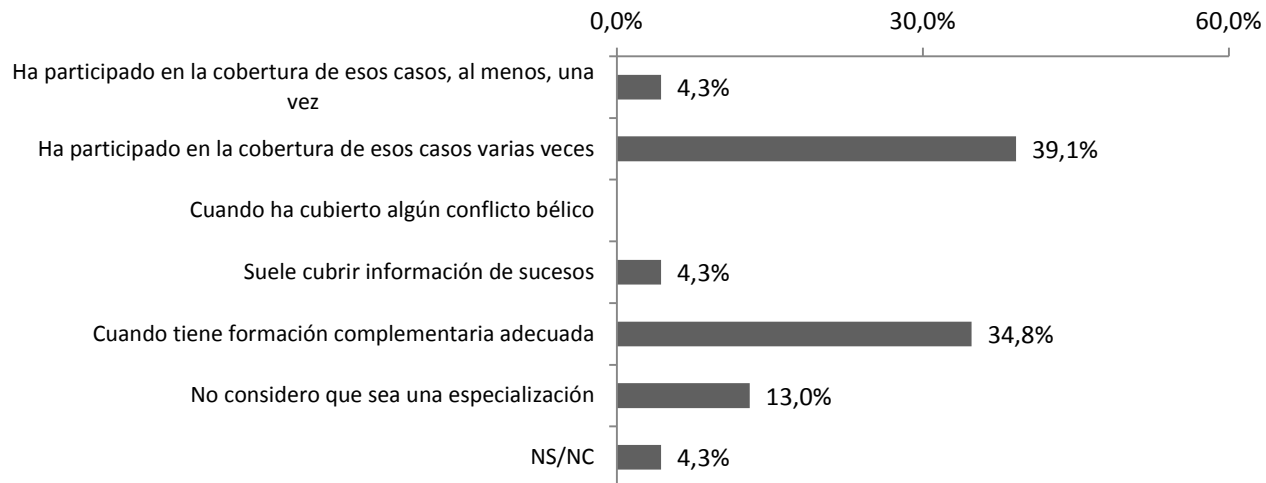
Abordados los datos generales y específicos de los medios de comunicación en cuanto a la gestión informativa de las catástrofes, crisis y emergencias, pasamos a explorar la especialización periodística en este campo y la formación complementaria necesaria.

Preguntamos a los directores si consideran el trabajo informativo en estos eventos como una especialización periodística y en caso afirmativo, qué papel tienen la experiencia laboral y la formación. Profundizamos en esa formación complementaria especializada y examinamos si los periodistas reciben una formación suficiente, adquirida durante su etapa universitaria y/o a lo largo de su carrera profesional. Preguntamos a los directivos si en su opinión es necesario que los reporteros se formen de manera complementaria con otros cursos de materias relacionadas con las catástrofes y qué relevancia otorgan a cada una específicamente. También, describimos si el medio imparte algún tipo de formación a sus periodistas, en qué modalidad y quién la imparte.

En algunos casos, hemos comparado y/o contrastado los datos con investigaciones relacionadas con nuestro objeto de estudio. A continuación se enuncian las preguntas que aparecen en el cuestionario online y se explican los resultados obtenidos con la ayuda de gráficos y tablas.

24. Por favor, complete la frase: considero que un periodista está especializado en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias cuando ...

**Gráfico 27. ¿Existe una especialización periodística en la comunicación de catástrofes?**



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados opinan mayoritariamente que existe una especialización periodística en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias. Si agrupamos los porcentajes que incluyen un reconocimiento a la especialidad frente al “no considero que sea una especialización” obtenemos un contundente 82,5% (19) por un 13% (3) que piensa lo contrario. Si exploramos ahora la opinión de los encuestados para averiguar cómo se adquiere esa especialización periodística: si por la experiencia acumulada o por la formación complementaria, observamos resultados prácticamente similares.

Casi cuatro de cada diez directores (39,1%) consideran que un periodista está especializado en este tipo de coberturas cuando ha participado en ellas varias veces. Es decir, nueve directivos señalan que la especialización procede de la experiencia. Aunque no se especifica cuando se accede a ese grado de especialización, ya que sería una apreciación muy subjetiva y particular en cada caso, sí se pone de manifiesto que no se adquiere con la participación en la cobertura informativa de una sola catástrofe (4,3%). Prácticamente con la misma proporción 34,8%, se sitúan los directivos que piensan que la especialización se adquiere con una formación complementaria adecuada.

De acuerdo a la experiencia, las conversaciones con expertos y las reflexiones recogidas en este estudio podemos sostener que las dos opciones: experiencia laboral y formación complementaria no son excluyentes. Un periodista que ha participado en numerosas coberturas de una amplia variedad de catástrofes, crisis y emergencias en diferentes contextos y que además ha recibido una formación complementaria a lo largo de su carrera laboral es el profesional más especializado en este campo periodístico.

Otros estudios sobre la especialización periodística en desastres naturales confirman la hipótesis de la escasa especialización de los periodistas actualmente. En la investigación de Odriozola, ya mencionada, la hipótesis de partida planteaba la ausencia de un seguimiento específico en las noticias medioambientales, en ese caso el vertido del Prestige, por parte del mismo periodista. Odriozola afirma que “no se observa una necesaria especialización de los periodistas en temas medioambientales lo cual provoca que no se profundice lo suficiente en el tema” (2010, pág. 345). Esa falta de previsión, planificación y especialización, se observa también en el caso específico de las cadenas de televisión en la cobertura de grandes catástrofes (Vicente-Mariño, 2009)

El hecho de la falta de seguimiento por parte del mismo periodista de las informaciones, también se ha detectado en los datos analizados en esta tesis por medio del Estudio de Prensa sobre el Terremoto de Lorca<sup>51</sup>. En los textos analizados, entre el 12 y el 17 de mayo, del diario El Mundo aparecen 49 artículos con 29 firmas. De ellas, destaca el periodista Javier Adán que firma 9 noticias y Roberto Benito que escribe 5, otros dos periodistas firman tres y el resto de los periodistas firman una noticia. En los 42 artículos analizados del periódico El País aparecen 21 firmas<sup>52</sup>: destaca el periodista Manuel Altozano con 12 artículos, Fernando J. Pérez con 10 y Rafa Méndez con 8, otros dos periodistas firman tres y el resto tan sólo un artículo cada uno.

En este sentido, en la investigación de Ángel Ibáñez<sup>53</sup> se detecta el mismo problema: multitud de firmas dispersas en varias secciones del periódico se encargan de las noticias sobre el Terremoto de Lorca. Un ejemplo es el caso de la cobertura del diario La Vanguardia. En diez días de cobertura, del 12 al 22 de mayo, hasta 15 periodistas diferentes firman las 34 noticias analizadas sobre Lorca (Ibáñez, 2014, págs. 451-453).

---

<sup>51</sup> Consultar págs. 193-204.

<sup>52</sup> En El País, se aprecia una tendencia a que varios periodistas colaboren y firmen un mismo artículo.

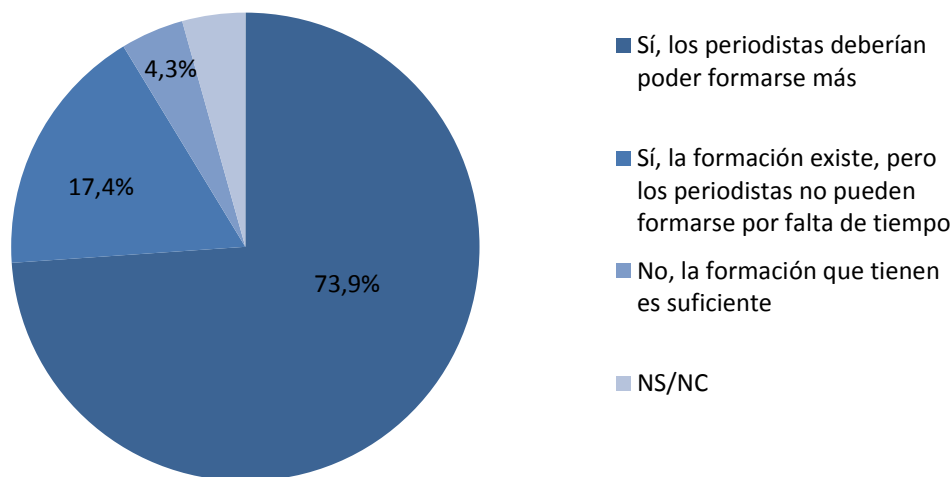
<sup>53</sup> El estudio recoge una muestra más amplia (mayor número de diarios analizados) y más profunda (mayor periodo de tiempo) sobre la cobertura informativa del Terremoto de Lorca.

Comprendemos el aporte limitado de estos datos para sostener la hipótesis de la falta de seguimiento de un mismo periodista de los temas relacionados con las catástrofes. Para confirmar este extremo, sería necesaria una investigación de tipo longitudinal, más prolongada y profunda. Pero los datos extraídos de nuestra encuesta, sí nos sirven para aproximarnos al fenómeno, obtener una visión exploratoria y comparar los resultados obtenidos con otros estudios. En este sentido, los resultados son consistentes y coherentes con los de otros investigadores.

Para concluir, exponremos que la falta de especialización se manifiesta en el escaso seguimiento del desarrollo de la noticia por parte del mismo periodista y genera una pérdida de profundidad en el relato de la catástrofe (Odrizola, 2008). Pongamos el caso del Terremoto de Lorca, por ejemplo, si cada día un redactor diferente necesita partir de cero al enfrentarse a la noticia, se pierde la experiencia acumulada y adquirida por el periodista el día anterior. Además, la falta de continuidad con la misma temática impide a los periodistas construir una relación de confianza y sólida con las fuentes informativas, que redundaría en una información más fluida, profunda y rica en matices. Como certeramente apuntan Fernández Del Moral y Esteve, sólo desde esa especialización periodística, el profesional es capaz de profundizar en las causas del fenómeno, colocarlo en un contexto amplio y ofrecer una visión global por medio de un mensaje adecuado a los intereses y necesidades de la audiencia (1993, pág. 98).

25. *¿Considera que debería haber más formación especializada para los periodistas que se ocupen de estas coberturas, por ejemplo, en protección civil, energía nuclear, crisis sanitarias, etc.?*

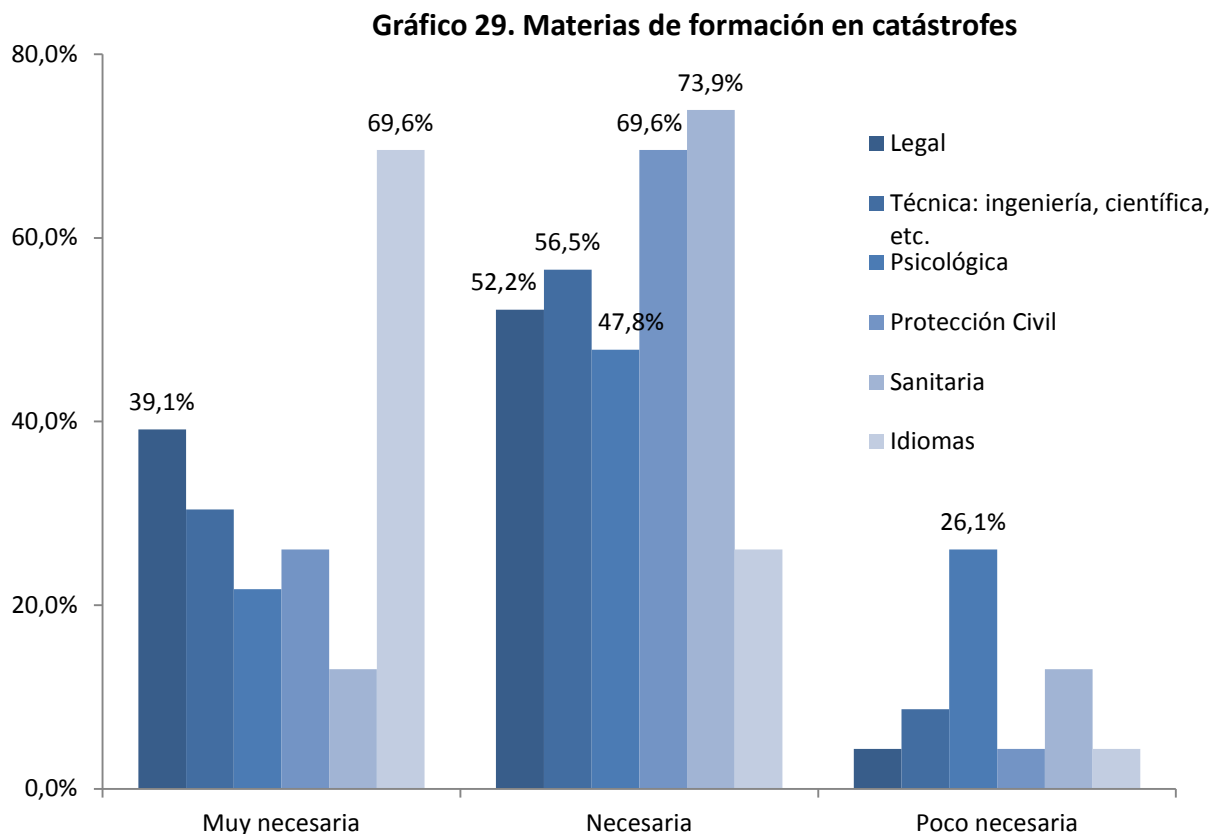
**Gráfico 28. Formación complementaria**



Fuente: Elaboración propia

Siete de cada diez encuestados (73,9%) piensan que los periodistas que se ocupan de estas coberturas “deberían poder formarse más”. Un 17,4% de los directivos apuntan a que la formación “existe” y está disponible, pero los periodistas no pueden formarse más “por falta de tiempo”. Hay que destacar que sólo un encuestado opina que la formación que tiene el periodista “es suficiente” para afrontar este tipo de coberturas. La formación continua a lo largo de la carrera profesional debería ser una constante en el Periodismo. Esta idea se ve reforzada por un dato contundente: el 83,8% de los periodistas ha hecho algún curso de formación después de finalizar sus estudios universitarios (APM, 2014, pág. 32).

26. *¿Cómo considera de necesaria la siguiente formación complementaria para un periodista especializado en la cobertura informativa de catástrofes, crisis y emergencias?*



Fuente: Elaboración propia

Los directores consideran “muy necesaria” la formación en idiomas (69,6%) para los profesionales de este campo. Además, según el último informe de la APM, los periodistas se manifiestan en el mismo sentido: el 58,4% de los que realizaron un curso de formación estudiaron una lengua extranjera (APM, 2014, pág. 28).

Avanzando en el capítulo de las diferentes materias, casi cuatro de cada 10 directores (39,1%) opinan que la formación en materia legal es “muy necesaria” en los desastres y la mitad de ellos (52,1%) piensan que es, al menos, “necesaria”. Por ejemplo, para poder evaluar adecuadamente si tras una inundación la Administración ha cumplido con las normas de seguridad urbanística o ha cometido irregularidades que deriven en algún tipo de responsabilidad.

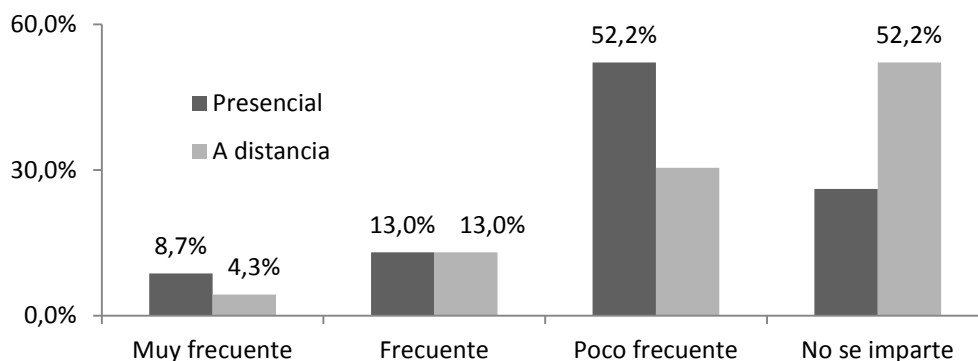
A excepción de la materia legal y en idiomas, el resto de la formación se enmarca en la condición de “necesaria” aunque no imprescindible. Destaca un 73,9% (17) de los directores que opina que la formación sanitaria es “necesaria” para que los profesionales cubran con garantías diversas crisis como, por ejemplo, la del ébola o la de la bacteria E.coli. Un considerable 69,5% de los encuestados piensa que también es “necesario” algún curso en Protección Civil. Más de la mitad de los encuestados (56,5%) considera que la formación técnica, en las ramas de ingeniería o disciplinas científicas, es “necesaria” para el profesional que se dedique a la cobertura informativa de las catástrofes.

Casi la mitad de los encuestados (47,8%) piensa que una buena formación psicológica es “necesaria” ya que, como hemos visto, los actores que intervienen en escenarios de emergencias están sometidos a una fuerte presión psicológica y a menudo sufren diversos trastornos. Particularmente, como ya se ha mencionado, los periodistas pueden verse afectados por estrés traumático, un problema silenciado del que existe escasa investigación. En este sentido, un asesoramiento precoz acerca de los síntomas de estos trastornos en los periodistas que cubren catástrofes es importante para prevenir su desarrollo (Rodríguez & Odriozola, 2012, pág. 592). Es imprescindible apostar por la formación específica de los periodistas dedicados a este ámbito con códigos de actuación psicológica de diferentes instituciones y manuales específicos que den pautas para evitar conflictos, por ejemplo, indicando formas adecuadas para entrevistar a afectados evitando su retraumatización (Zapardiel & Balanzat, 2009, págs. 228-238). Estamos de acuerdo con diversos autores que expresan la necesidad de adentrarse en un debate profesional y ético que mejore la interacción de los periodistas con los diferentes actores que intervienen en la catástrofe (Hight & Smyth, 2003) (Zapardiel & Balanzat, 2009) (Rodríguez & Odriozola, 2012).



27. Por favor, indique si su medio de comunicación imparte algún tipo de formación a sus periodistas y la frecuencia.

**Gráfico 30. Formación impartida en el medio**

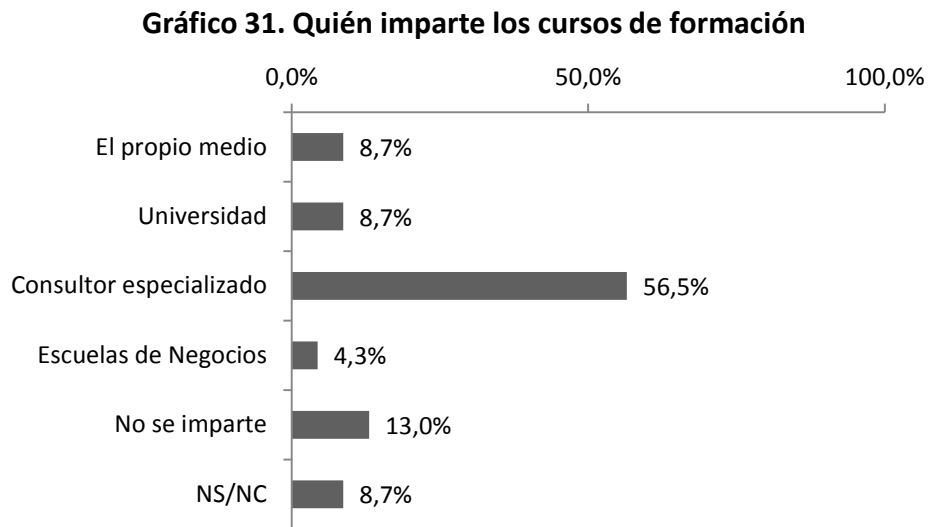


Fuente: Elaboración propia

La mitad de los directores (52,2%) reconoce que la formación presencial que se imparte en el medio es “poco frecuente”. En el caso de la formación a distancia, la mitad (52,2%) reconoce que no se imparte ningún tipo de formación. Sólo un 13% (3) de los directivos afirma que la formación impartida por el medio es “frecuente”, independientemente de la modalidad. Es relevante señalar que apenas el 8,7% de los encuestados asegura que la formación con clases presenciales es “muy frecuente” y sólo un medio (4,3%) reconoce que la formación con cursos a distancia es muy frecuente en su empresa. A la vista de los datos, podemos concluir que la formación que los medios generalistas de alcance nacional ofrecen a sus periodistas es muy baja.

En este sentido y con intención de servir como ejemplo puntual, aunque obviamente no generalizable, expondremos que a lo largo de nuestra experiencia laboral de nueve años en laSexta Noticias hemos realizado, al igual que nuestros compañeros, tres cursos de edición en vídeo no lineal (Avid Newscutter, Dalet y Avid Media Central), uno de edición de noticias (iNews), tres de gestores de archivos multimedia (Tdia, Media Manager y Gamma) y uno de locución para televisión. Todos ellos pagados por la empresa. Es cierto que la motivación de ofrecer estos cursos fue que la empresa había tomado la decisión de cambiar las herramientas de trabajo y era imprescindible que todos los trabajadores conocieran los nuevos programas para poder seguir elaborando las informaciones. Pero nos parece justo reconocer este hecho cuando los datos demuestran que en todos los medios generalistas españoles la formación ofrecida a sus trabajadores es prácticamente nula. De hecho, el papel menguante de las empresas en la formación de sus profesionales se constata también en los datos del último informe de la APM: el 75,3% de los periodistas que han hecho un curso de formación lo han pagado de su bolsillo (APM, 2014, pág. 34).

28. *En el caso de que se imparta algún tipo de formación especializada, ¿quién la imparte?*



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los cursos de formación (56,5%) son impartidos por un consultor especializado. Las otras opciones de respuesta planteadas: el propio medio (8,7%) con sus recursos, la Universidad (8,7%) o las Escuelas de Negocios (4,3%) registran pobres resultados.

#### 6.2.4 CUARTA PARTE: DATOS RELATIVOS A LAS COBERTURA MEDIÁTICA Y A LA COMUNICACIÓN PÚBLICA INSTITUCIONAL DE LAS CATÁSTROFES, CRISIS Y EMERGENCIAS RECIENTES OCURRIDAS EN ESPAÑA

Abordados los datos generales y específicos de los medios de comunicación en su gestión informativa de las catástrofes, crisis y emergencias y la especialización de los periodistas y las empresas informativas en este campo, pasamos a profundizar en la valoración de las últimas coberturas de este tipo de eventos ocurridas en España.

Se seleccionaron cuatro eventos que comparten varias características con el fin de conformar una muestra lo más representativa posible. También se ha empleado un criterio temático con el fin de que queden recogidos los principales tipos de estos fenómenos. Hemos evitado otras tragedias más investigadas y documentadas como la del Prestige, para intentar extraer resultados originales y recientes que sean relevantes para investigaciones posteriores. Se ha optado por acotar el campo de análisis a una serie de sucesos que comparten unos elementos determinados. Así se reduce el ámbito de estudio a una magnitud manejable sin anular ni el interés ni la validez científica del trabajo (Kientz, 1974, pág. 166).

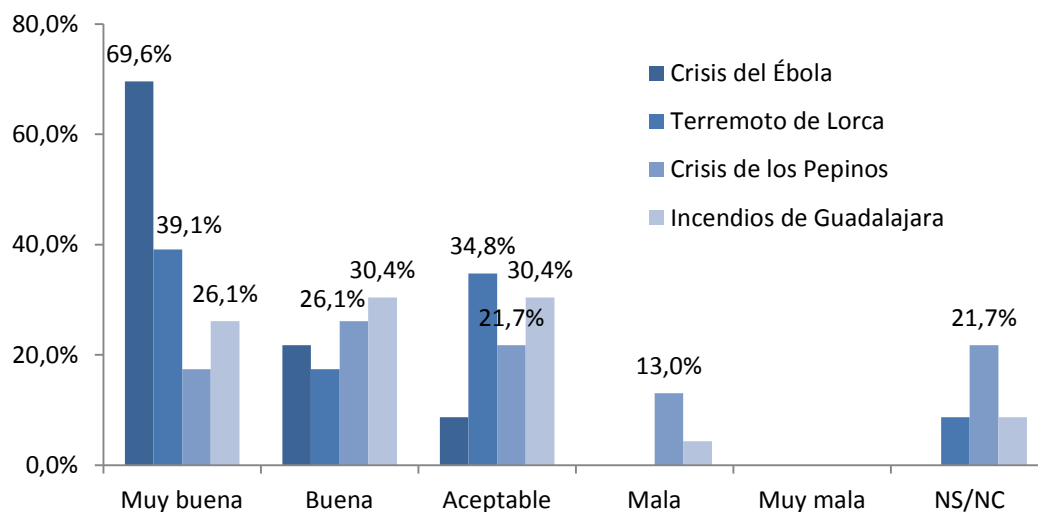
- Son recientes, ocurridos en los últimos diez años
- Son relevantes, fueron una de las noticias más relevantes en su respectivo año
- Registraron víctimas mortales
- Las catástrofes de origen natural vienen representadas por el Terremoto de Lorca y las de origen humano (barbacoa mal apagada) por el Incendio de Guadalajara
- La emergencia sanitaria viene representada por la Crisis del Ébola
- La crisis alimentaria viene representada por la Crisis de los Pepinos o de la Bacteria E.Coli, que además añade al estudio una dimensión internacional por el conflicto político-económico con el Gobierno alemán.

En esta parte del cuestionario, preguntamos a los directores por la valoración de la cobertura informativa realizada por su medio y cuántos de los periodistas que trabajaron en estas coberturas estaban especializados. Profundizamos después en la gestión informativa que hizo la Administración Pública en cada uno de los eventos, pedimos una valoración a los directores y les solicitamos que identifiquen cuáles fueron los errores comunicacionales en cada uno de los cuatro escenarios.

Conviene precisar que, aunque de manera muy puntual, se han registrado porcentajes cercanos al 30% de la respuesta “no sabe no contesta”. Si bien nunca se ha superado el umbral del 50%, lo que nos hubiera obligado a invalidar la categoría por falta de representatividad. Entendemos que el ejercicio que solicitábamos a los encuestados de valorar hechos en el marco de las catástrofes, que como ya hemos venido repitiendo son fenómenos muy complejos de analizar por los múltiples factores que intervienen, es difícil y por ello valoramos positivamente no haber superado nunca la tasa del 50% y sólo en algunos casos excepcionales haber rondado el 30%. Por tanto, consideramos los datos plenamente válidos y representativos de la muestra seleccionada. Además, en el análisis no hemos encontrado resultados inconsistentes o que no guardaran lógica con respuestas anteriores. A continuación se enuncian las preguntas que aparecen en el cuestionario online y se explican los resultados obtenidos con la ayuda de gráficos y tablas.

29. ¿Cómo calificaría la gestión informativa de su medio en estas coberturas periodísticas?

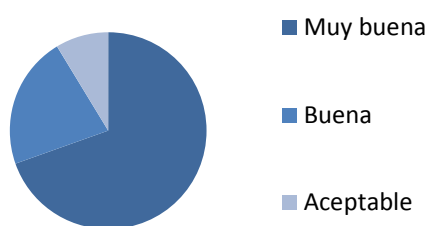
**Gráfico 32. Valoración coberturas periodísticas**



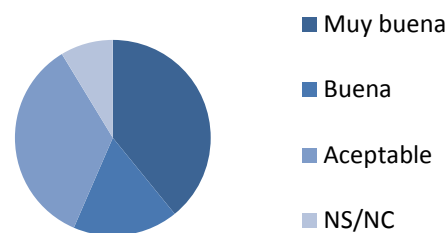
Fuente: Elaboración propia

Siete de cada diez directores (69,5%) considera que la gestión informativa que se hizo de la Crisis del Ébola fue “muy buena”. De los cuatro eventos valorados, es el que alcanza un mayor índice de satisfacción por el trabajo periodístico (Gráfico 33). De hecho, todas las valoraciones de los medios sobre el trabajo informativo realizado durante la Crisis del Ébola y el Terremoto de Lorca sólo registran valoraciones positivas (aceptable o buena o muy buena) y ninguna negativa (mala o muy mala).

**Gráfico 33. Crisis del Ébola. Medios**



**Gráfico 34. Terremoto de Lorca. Medios**



Fuente: Elaboración propia

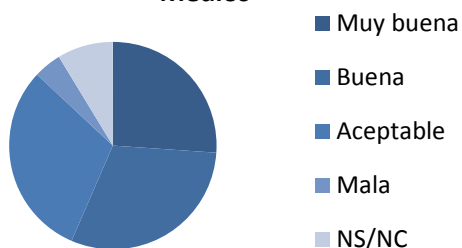
En el caso del Terremoto de Lorca, son cuatro de cada diez encuestados (39,1%) los que consideran que realizaron una cobertura periodística “muy buena”. Ligeramente por debajo, está la opinión del 34,8% de los directores que consideraron “aceptable” el trabajo informativo. Cuatro directivos (17,39%) calificaron la labor informativa de sus medios en el terremoto como “buena” (Gráfico 34).

Analizando la Crisis de la bacteria E.Coli o Crisis de los Pepinos encontramos disparidad de resultados (Gráfico 36). Deducimos que de los cuatro episodios elegidos, este podría ser el menos conocido y quizás el más complicado de analizar por dos razones: primero porque no responde al patrón clásico de crisis (precrisis, impacto y postcrisis) y segundo por la dimensión internacional que alcanzó la crisis alimentaria. Así, se justificaría la tasa media de número de respuestas en no sabe/ no contesta (21,74%). Con todo esto la opción de NS/NC permanece por debajo del umbral del 50% por lo que consideramos que alcanza una representatividad suficiente. Este mismo criterio ha sido seguido en las preguntas siguientes.

La opción más elegida tiene una representatividad limitada: el 26% (6) de los medios opina que hicieron una “buena” cobertura en la Crisis de los Pepinos y un 21,7% piensa que fue “aceptable”. Hay que destacar que este episodio es el que cosecha una mayor puntuación (13%), aunque relativamente baja, al calificar el trabajo periodístico de “malo”.

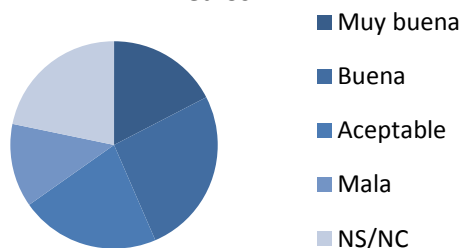
**Gráfico 35. Incendio de Guadalajara.**

**Medios**



**Gráfico 36. Crisis de los Pepinos.**

**Medios**



Fuente: Elaboración propia

Los directores opinan que la cobertura periodística del Incendio de Guadalajara fue “buena” (30,4%) o “aceptable” (30,4%). Ligeramente por debajo, se sitúan los que califican el trabajo periodístico en esta catástrofe natural como “muy buena” (26%). Un poco relevante (4,35%) piensa que la cobertura mediática fue “mala” (Gráfico 35). Si observamos los cuatro gráficos circulares podemos concluir que los directores tienen una concepción muy positiva del trabajo periodístico en los cuatro eventos analizados que se clasifican en el siguiente ranking (Tabla 22).

**Tabla 22. Ranking cobertura periodística de catástrofes** <sup>54</sup>

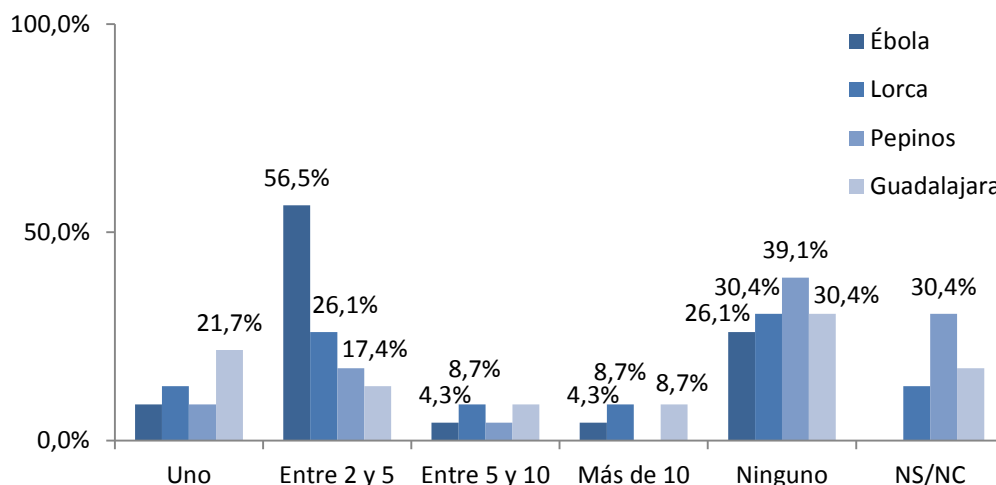
- |    |                              |
|----|------------------------------|
| 1. | Crisis del Ébola (23)        |
| 2. | Terremoto de Lorca (21)      |
| 3. | Incendio de Guadalajara (20) |
| 4. | Crisis de los Pepinos (15)   |

Fuente: Elaboración propia

<sup>54</sup> De mejor a peor valoración, por número de respuestas positivas (aceptable, buena y muy buena). Sobre una base total de 23 respuestas.

30. De los periodistas que participaron en estas coberturas, ¿cuántos estaban especializados en este tipo de situaciones?

**Gráfico 37. Periodistas especializados en catástrofes**



Fuente: Elaboración propia

Si sumamos todas las opciones en las que hubo periodistas especializados (desde uno a más de 10), la reciente Crisis del Ébola fue la que contó con un mayor número de profesionales especializados trabajando en los medios (73,8%). La mitad de los medios (56,5%) dedicó entre dos y cinco periodistas especializados a cubrir esta crisis. Sólo un medio (4,3%) asignó entre cinco y diez periodistas y otro (4,3%) dedicó a la cobertura un considerable equipo formado por más de diez profesionales.

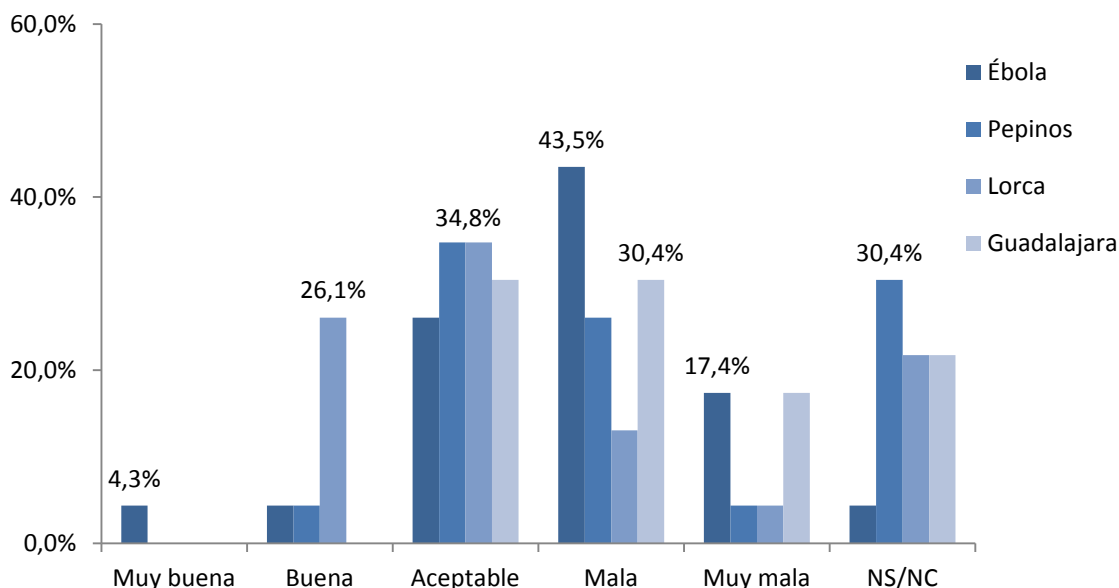
En el Terremoto de Lorca tres de cada diez medios (30,4%) no tuvieron ningún periodista especializado. El 26% de los encuestados (6) dedicaron a la cobertura entre dos y cinco reporteros especializados. Dos medios (8,7%) adjudicaron un equipo de más de 10 periodistas especializados a la tragedia de Lorca y otros dos (8,7%) un equipo de entre cinco y diez profesionales.

La Crisis de los Pepinos es nuevamente la que alcanza una mayor dispersión de resultados. De las cuatro emergencias analizadas es la que registra un menor número de periodistas especializados. Son mayoría (39,1%) los medios que no tuvieron ninguno trabajando en la cobertura de esta noticia. Cuatro directores (17,4%) asignaron un equipo de entre dos y cinco periodistas especializados.

Un 30,4% (7) de los medios no contaron con ningún profesional especializado en catástrofes trabajando en el Incendio de Guadalajara. Cinco empresas (21,7%) sí contaron un periodista especializado y dos (8,7%) llegaron a desplegar un equipo de más de 10 periodistas especializados.

31. ¿Cómo valora globalmente la gestión informativa de la Administración pública en los siguientes casos?

**Gráfico 38. Valoración gestión informativa de la Administración Pública**



Fuente: Elaboración propia

Señalaremos que la pregunta se ha formulado en el sentido de valorar la gestión informativa de la Administración Pública como un todo, que incluye a los tres niveles de gobierno (estatal, autonómico y local) y a todos los organismos públicos involucrados. Se decidió no compartimentar la pregunta, para no perder agilidad ni representatividad en el diseño del cuestionario. De los cuatro casos analizados, la gestión informativa institucional en la Crisis del Ébola cosecha la peor nota y suspende con una valoración de “mala” o “muy mala” para el 60,9% de los medios encuestados. Cuatro de cada diez directores (43,5%) califican como “mala” la gestión informativa del Gobierno en la Crisis del Ébola y el 17,4% la considera como “muy mala”. Hay que indicar que también puede influir el hecho de que al ser la más reciente de las crisis analizadas, los directores recuerden mejor los errores cometidos. Sólo un 26% (6) piensa que la gestión informativa de la Administración Pública puede considerarse “aceptable”. En el siguiente ranking se clasifican los cuatro eventos (Tabla 23).

**Tabla 23. Ranking gestión informativa institucional de catástrofes <sup>55</sup>**

1.	Terremoto de Lorca (14/4)
2.	Crisis de los Pepinos (9/7)
3.	Incendio de Guadalajara (7/11)
4.	Crisis del Ébola (8/14)

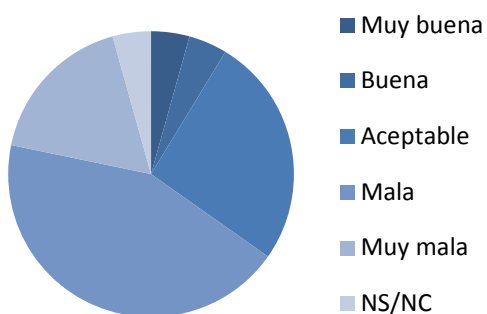
Fuente: Elaboración propia

<sup>55</sup> De mejor a peor valoración, por número de respuestas positivas (aceptable, buena y muy buena) ponderado con el número de respuestas negativas (mala y muy mala). Sobre una base total 23 respuestas.

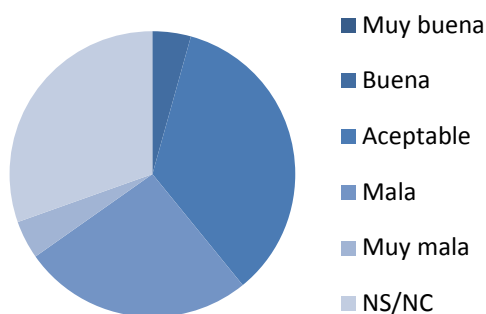


La gestión informativa del Gobierno en la Crisis de los Pepinos fue “aceptable” para el 34,8% de los directores (Gráfico 40). Seis medios (26%) califican la gestión como “mala” y uno (4,3%) como “muy mala”. Hay que destacar que otro directivo (4,3%) consideró que la labor informativa institucional había sido “buena”. Nadie la consideró como “muy buena” (Gráfico 39). El Terremoto de Lorca es el episodio mejor valorado por los encuestados. Un 34,8% (8) opinan que la gestión informativa institucional fue “aceptable” y un 26% la califican como “buena”. Sólo el 17,35% (4) de los directores consideran negativa (mala o muy mala) la labor informativa de la Administración en la tragedia de Lorca (Gráfico 41).

**Gráfico 39. Crisis del Ébola. Gobierno**



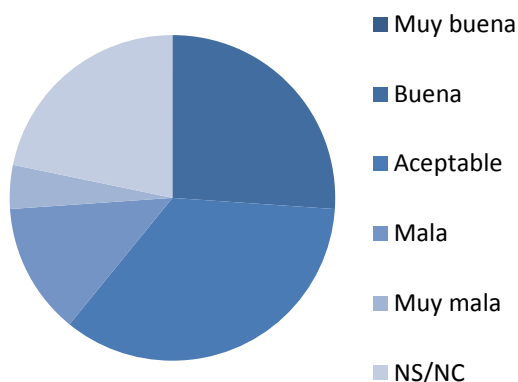
**Gráfico 40. Crisis de los Pepinos. Gobierno**



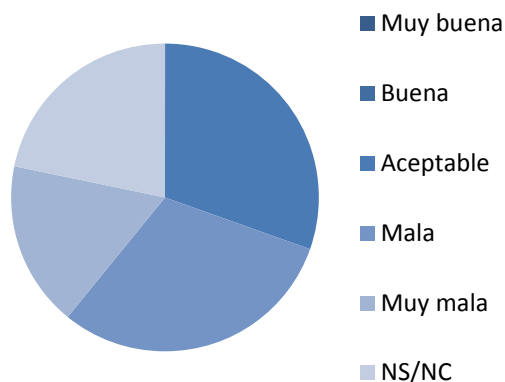
Fuente: Elaboración propia

Un 47,8% (11) medios considera que la labor informativa del Gobierno en el Incendio de Guadalajara fue “mala” o “muy mala”. Un 30,4% (7) de los encuestados la califica como “aceptable” y nadie la valora como “buena” o “muy buena” (Gráfico 42).

**Gráfico 41. Terremoto de Lorca. Gobierno**



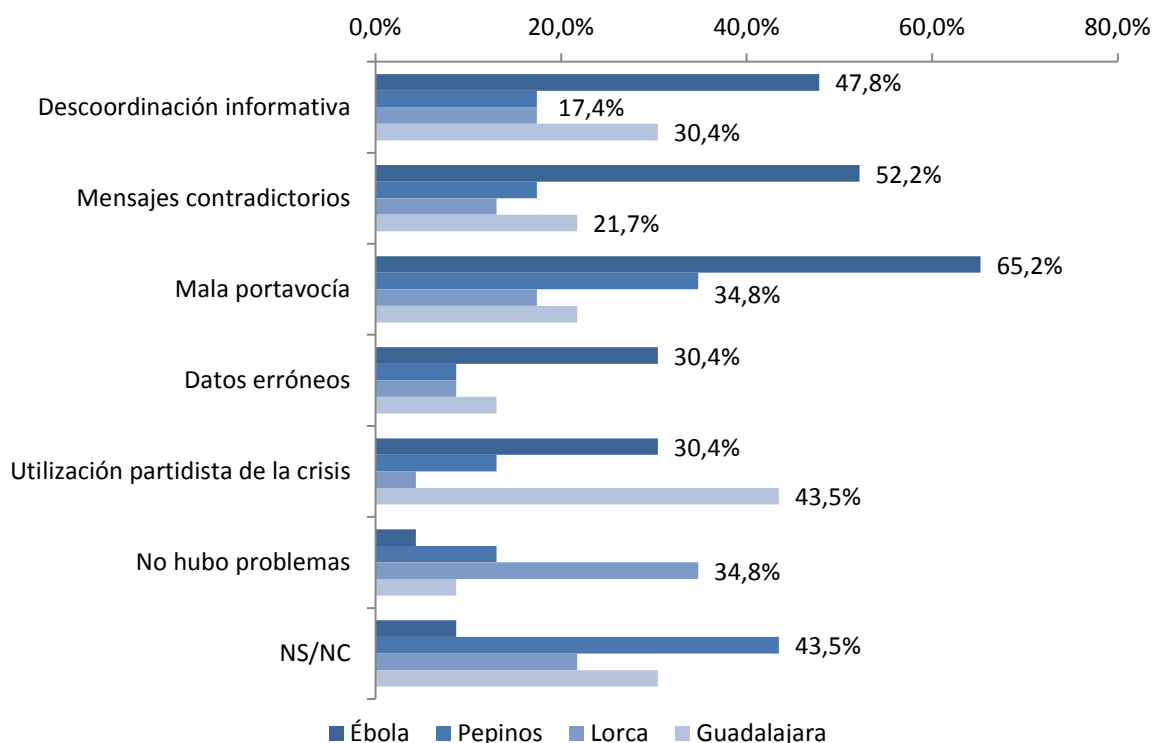
**Gráfico 42. Incendio de Guadalajara. Gobierno**



Fuente: Elaboración propia

32. En el caso de que hubiera habido problemas en la gestión informativa de la Administración pública, señálelos.

**Gráfico 43. Errores comunicación pública institucional**



Fuente: Elaboración propia

En la Crisis del Ébola, el principal error detectado fue la mala portavocía (65,2%). Es el mayor dato de toda la matriz de resultados por lo que podemos afirmar que, de todos los errores analizados, es el que registra un mayor número de acuerdo, 15 directores piensan que en la Crisis del Ébola hubo una “mala labor de los portavoces”. La mitad de los encuestados opina que también se lanzaron mensajes contradictorios (52,1%) y que esto fue producto de una descoordinación informativa entre los diferentes actores públicos involucrados (47,8%). Además, un tercio de los directores (30,4%) opina que se suministraron datos erróneos y que se hizo una utilización partidista de la crisis. La Crisis del Ébola cosecha el dato más bajo en la respuesta de “no hubo problemas”, un irrelevante 4,3%, este resultado es consistente y guarda lógica con la pregunta 31, en la que esta crisis aparece también como la peor valorada en cuanto a la gestión informativa institucional.

Tres de cada diez encuestados (34,8%) identificaron también una mala portavocía en la Crisis de los Pepinos. El mismo porcentaje, inferior si lo comparamos con los resultados del Ébola, alcanzan los que opinan que hubo descoordinación informativa (17,4%) y mensajes contradictorios (17,4%). Es reseñable el 43,5% que alcanza la respuesta NS/NC cuya posible justificación ya hemos expuesto.

Tres de cada diez directores opinan que en el Terremoto de Lorca no hubo problemas en la comunicación pública institucional (34,8%). Se trata del dato más alto alcanzado en la matriz de respuestas. Apenas un 17,4% (4) opina que hubo descoordinación informativa y mensajes contradictorios entre los gestores institucionales. Sólo un medio ve una utilización partidista en la tragedia.

Una utilización partidista o con fines políticos de la catástrofe que sí observan casi la mitad de los encuestados en el Incendio de Guadalajara (43,5%). Tres de cada diez directores (30,4%) detectó errores en la descoordinación informativa. Además, el 21,7% de los directores opina que hubo problemas de mensajes contradictorios y mala portavocía.

**Tabla 24. Ranking principales errores en la comunicación pública institucional<sup>56</sup>**

1.	Mala portavocía (32)
2.	Descoordinación informativa (26)
3.	Mensajes contradictorios (24)
4.	Utilización partidista de la crisis (21)
5.	Datos erróneos (14)

Fuente: Elaboración propia

El ranking identifica los errores más comunes y su frecuencia en la comunicación pública institucional española en las catástrofes, crisis y emergencia (Tabla 24). Mala portavocía por falta de preparación o aptitudes, descoordinación informativa entre los distintos actores públicos involucrados que, a menudo, se manifiesta en mensajes informativos contradictorios. También se detecta una utilización partidista, generalmente con fines políticos, de las crisis. Además, desde los Gabinetes de Prensa se suministran datos erróneos a los medios de comunicación.

<sup>56</sup> De error más detectado a menos. Suma total de respuestas señaladas. Base total 92 (23 medios por 4 respuestas posibles)

## 6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DE CASO DEL TERREMOTO DE LORCA DE 2011

### 6.3.1 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO DE PRENSA

El estudio de caso del Terremoto de Lorca se ha abordado desde una doble perspectiva metodológica. Por un lado, cuantitativa y cualitativamente por medio de un estudio de prensa de las noticias recogidas por los dos diarios de mayor tirada nacional, El País y El Mundo, según la OJD, durante el periodo comprendido entre el 12 y el 27 de mayo de 2011.

El estudio de los textos periodísticos se ha efectuado a través de un análisis de contenido (Bardin, 1986) (Krippendorff, 1990) (Holst, 1969). Es un método sistemático y objetivo que tiene la finalidad de medir determinadas variables. Permite examinar científicamente tanto los significados (análisis temático) como los significantes (análisis de procedimientos)

Este análisis debe cumplir tres puntos esenciales: primero, ha de ser sistemático puesto que lo analizado se selecciona de acuerdo a unas reglas explícitas. Segundo, objetivo, ya que las inclinaciones y creencias del investigador no deben influir en los resultados. Tercero, cuantitativo, porque pretende ser la representación exacta de un conjunto de mensajes. La cuantificación es esencial porque ayuda a los investigadores a buscar la precisión (Wimmer & Dominik, 2001).

El hecho de haber basado nuestra investigación en esta catástrofe responde a dos razones fundamentales. Una está relacionada con la magnitud del suceso, que lo ha convertido en el terremoto más grave en España en los últimos 50 años, provocando un tremendo impacto en la opinión pública española. El segundo es que fortalece la perspectiva nacional de este trabajo de investigación y nos permite manejar fuentes documentales asequibles.

Hemos estudiado en los capítulos anteriores cómo trabajan los medios de comunicación durante el desastre. Ahora sería interesante comprobar hasta qué punto la cobertura informativa responde a estas hipótesis de trabajo expresadas. Entendemos que una forma de realizarlo es por medio de un estudio de prensa que analice cuantitativa y cualitativamente la cobertura de los medios.

### **Índice cualitativo**

Porcentaje de espacio que ocupa la noticia en primera página. Puesto que la portada de un diario es su página fundamental, su presentación es elaborada y supervisada directamente por el director. En ella se publican únicamente las noticias de mayor calibre. Por ello, estimamos que el espacio que ocupe la noticia de la catástrofe de Lorca en relación con las demás noticias puede ser tomado como un índice cualitativo de su importancia. Siempre tendremos en cuenta la superficie redaccional sin considerar el espacio dedicado a la publicidad.

### **Índice cuantitativo**

Número total de páginas dedicadas por el diario a la noticia, excluyendo la portada y las menciones a la noticia en las páginas de opinión. Consideramos que es el índice más simple y que mejor se aproxima a valorar la importancia cuantitativa de la noticia. El índice está referido a páginas completas, por lo que los porcentajes que ocupe la noticia en las páginas incompletas se sumarán hasta totalizar páginas completas, es decir, el 100% de la superficie redaccional.

Aunque existen otros indicadores como el espacio dedicado a los titulares, fuente de letra empleada en ellos, cobertura gráfica, importancia relativa de la página (mayor importancia de la página impar), etc. Consideramos suficientes los indicadores anteriores para el objetivo de esta valoración descriptiva: conocer el funcionamiento temporal de la noticia, su aparición inicial, la magnitud máxima que alcanza, la forma en que desaparece cuando deja de tener interés periodístico y sus reapariciones posteriores cuando vuelve a surgir el interés.

### **Análisis textual semántico**

Se han analizado todas las menciones que se han hecho a las informaciones de fuentes oficiales en todas las noticias sobre la catástrofe en un corpus estudiado de 91 artículos en ambos diarios y durante el periodo comprendido entre el 12 y el 17 de mayo. Con ello pretendemos exponer y describir cómo manejan estos dos diarios la información procedente de la Administración Pública.

## LOS HECHOS

A las 17:05 del día 11 de mayo de 2011, la tierra tembló en Lorca provocando un seísmo de magnitud 4.4. A las 18:48, otro de magnitud 5.2, provocó la muerte de ocho personas, entre ellas una embarazada y un niño de 14 años. Durante horas, el pánico se apoderó de la ciudad murciana de 92.000 habitantes.

Tras el primer terremoto el alcalde de Lorca decreta el nivel 1. El Ayuntamiento se convierte en la entidad coordinadora del operativo. El Alcalde instala el Centro de Operaciones en el recinto ferial Huerto de la Rueda. Tras el segundo y más devastador temblor, Manuel Campos, consejero de Justicia y Seguridad Ciudadana de Murcia eleva el nivel de alerta a 2, lo que lo convierte inmediatamente en jefe de operaciones hasta el fin de la emergencia. Fue la peor tragedia sísmica sufrida en España en los últimos 50 años.

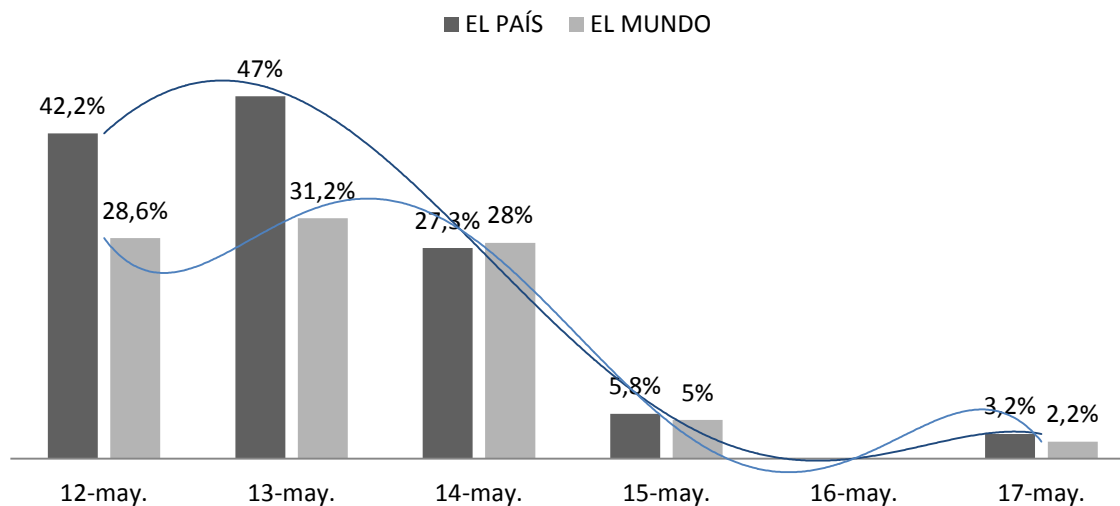
## LOS DATOS

- Nueve muertos y 293 heridos, tres de ellos de extrema gravedad.
- El 17% de los edificios de Lorca sufrió daños estructurales y tuvieron que ser demolidos
- El 38% de ellos sufrió desperfectos graves
- 7.500 personas se quedaron sin hogar
- El Gobierno movilizó 1.300 agentes, militares y funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico, la Unidad Militar de Emergencias y la Cruz Roja.
- 2.000 miembros de los equipos de emergencias y Protección Civil trabajaron intensamente
- El Ejército desplegó tres campamentos y un hospital de campaña para acoger en ellos a 4.000 personas.
- Las indemnizaciones superaron los 70 millones de euros según la ministra de Economía, Elena Salgado

## 6.3.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DE PRENSA

### 6.3.2.1 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA PORTADA

**Gráfico 44. Superficie en portada dedicada al Terremoto de Lorca**



Fuente: Elaboración propia

Observamos como lógicamente la noticia va adquiriendo importancia al día siguiente del terremoto (42,2% y 28,6%). Alcanza su máximo el segundo día en ambos diarios (47% y 31,2%) para prácticamente desaparecer al quinto día. El sexto día reaparece con una presencia casi irrelevante en la portada (3,2% y 2,2%). El País dio más importancia al terremoto de Lorca en portada que El Mundo. Si sumamos todos los porcentajes El País supera en 35 puntos porcentuales el espacio dedicado en portada a El Mundo (130,5% frente a 95%). A pesar de las líneas editoriales antagonistas, ambos diarios otorgan a la cobertura de la catástrofe proporcionalmente una relevancia similar, más homogénea en el caso de El Mundo con porcentajes rondando el 30% los tres primeros días.

Las líneas de tendencia muestran claramente que la cobertura mediática del Terremoto de Lorca tuvo virtualmente su fin a los cinco días. Nuestros datos confirman así la teoría de que las noticias de máxima importancia o temas de portada, y sin duda ésta lo fue, tienen un ciclo de vida limitado de cinco días (Hodgkinson & Stewart, 1991). Generalmente, repitiendo estas magnitudes: gran impacto el primer día con un interés creciente el segundo día que luego comienza a declinar de forma importantes (situándose alrededor del 30%) para caer en picado el quinto día de cobertura.

Tabla 25. Portadas de El País y El Mundo el 12 de mayo de 2011



Fuente: Elaboración propia

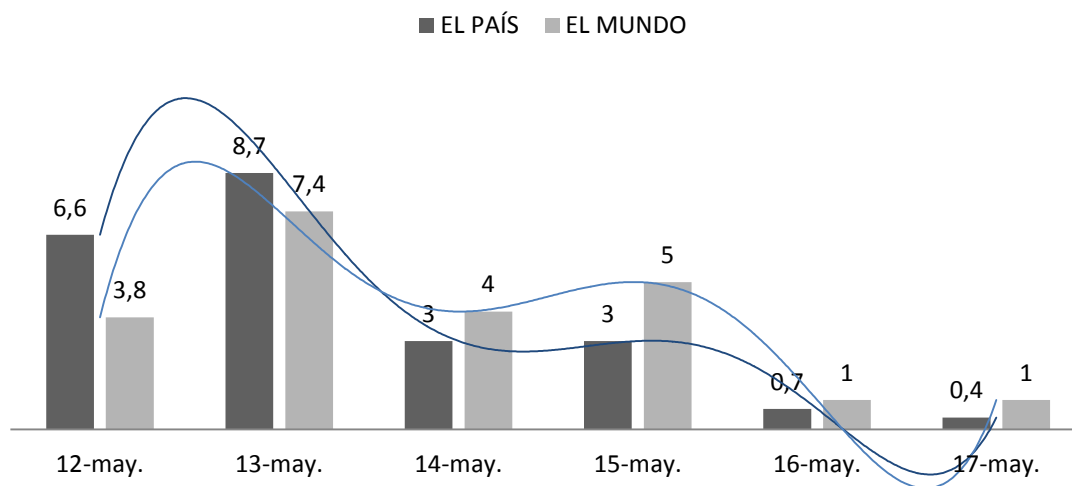
El Mundo y El País emplearon la misma imagen para ilustrar la portada del día posterior al desastre, el 12 de mayo. La foto muestra la hija de uno de los fallecidos a causa del seísmo. La mujer es consolada por una agente municipal y varios vecinos en la calle Galicia de Lorca. El Mundo decidió reencuadrar la imagen no mostrar el cadáver que yace entre los escombros. A diferencia de El País en el que sí se ve el cadáver. Es una foto descriptiva con mucha potencia informativa que transmite perfectamente el horror de la tragedia.

Para medir el impacto de la noticia hay que situarla en contexto. El día anterior el FC. Barcelona empató su partido con el Levante y se proclamó campeón de Liga. El día 12 la noticia era portada en todos los diarios. El terremoto relegó la noticia del Campeonato del FC. Barcelona a un segundo plano. De ahí, podemos deducir que las catástrofes y desastres adquieren una relevancia capaz de desplazar de la portada al campeón de Liga, en un país en el que el fútbol genera un interés informativo mayúsculo.

Además del contexto futbolístico, España daba el pistoletazo de salida a la campaña para las elecciones autonómicas y municipales que se celebrarían a finales de mayo. Los medios dedican una gran cobertura mediática a las campañas políticas. A esta última especialmente por varios hechos: la profunda crisis económica mundial, el debate interno en el que estaba sumergido el PSOE para encontrar sucesor del presidente Zapatero y el posible vuelco electoral en tradicionales bastiones de los socialistas como eran Castilla La Mancha y Extremadura. A pesar del gran peso que tiene la campaña política en los medios y en particular en los dos grandes diarios españoles, el desastre de Lorca no se vio arrinconado por la cobertura política.



## 6.3.2.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA NOTICIA

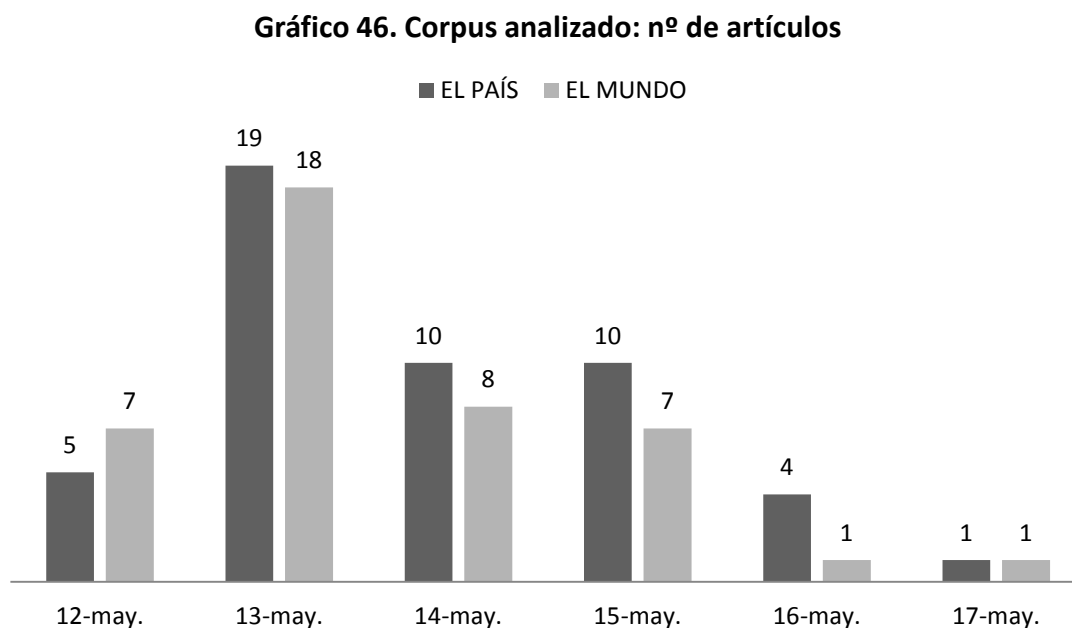
**Gráfico 45. Nº de páginas dedicadas al Terremoto de Lorca**

Fuente: Elaboración propia

El mayor número de páginas completas dedicadas al terremoto se alcanza en ambos periódicos el día 13 de mayo (8,7 y 7,4). Es el momento en que los medios conocen ya con mayor exactitud la magnitud de la tragedia. El día 12 se presentó una información de urgencia, sin tiempo para la reflexión, teniendo en cuenta además que los temblores se produjeron a media tarde. Aunque El País otorgó más relevancia a la noticia en la portada, si sumamos el número de páginas totales dedicadas a la cobertura del desastre, observamos que los dos diarios han dedicado prácticamente el mismo número de páginas a la catástrofe (El País 22,5 páginas y El Mundo 22,2). Si cruzamos los datos con el análisis cuantitativo observamos como El País lidera la cobertura alcanzando mayores registros que El Mundo todos los días. En el interior del diario las curvas se invierten como apreciamos en las líneas de tendencia. El País dedica más páginas los dos primeros días, pero después es El Mundo el que pasa tener una mayor cobertura periodística de la tragedia. La noticia creció en interés en El Mundo a medida que pasaban los días. En los últimos cuatro días analizados, El Mundo le dedicó un total de once páginas por tan sólo siete páginas de El País.

El día 13, El Mundo dedica una página y media más a la cobertura del seísmo aprovechando la presencia del stand de Lorca en la feria de Fitur que se celebraba en Madrid. La sección de local, en este caso de la edición madrileña, dedicó una información a este hecho. Una prueba de que en la cobertura de este tipo de situaciones prácticamente todas las secciones se ven involucradas. El día 16, encontramos un ejemplo perfecto de cómo las catástrofes dotan de relevancia a noticias de escasa transcendencia de manera indirecta. Esa jornada El Mundo le dedicó una pequeña mención al equipo de fútbol de la localidad de Lorca. El Lorca se salva del descenso a Segunda División B gracias a un empate a dos. Evidentemente, sin el terremoto esta noticia nunca hubiera entrado en el diario.

### 6.3.2.3 ANÁLISIS TEXTUAL SEMÁNTICO



Fuente: Elaboración propia

Hemos analizado todas las menciones que se han hecho a las informaciones de fuentes oficiales en todas las noticias sobre la catástrofe en ambos diarios y durante el periodo comprendido entre el 12 y el 17 de mayo. El corpus analizado ha sido de 91 artículos: 42 de El País y 49 de El Mundo.

“El Ayuntamiento activó el Plan de Emergencias Municipal y el Gobierno murciano puso en marcha el nivel 2 del Plan de Emergencias ante el Riesgo Sísmico de la Comunidad Autónoma de Murcia (SISIMUR). Todos los servicios de emergencias quedaron activados”<sup>57</sup>. Este extracto informativo lo podemos leer en la primera información que dedica El País al desastre de Murcia. Corresponde a un comunicado de prensa enviado a todos los medios por el Gabinete de Prensa del Plan de Emergencias. Esto demuestra que la información oficial es siempre prioritaria para los medios de comunicación a la hora de elaborar sus noticias. También podemos leer en El Mundo. “El Ministerio del Interior tuvo que constituir anoche el Comité Estatal de Coordinación del Plan Sísmico y declarar el nivel 2 de emergencias”<sup>58</sup>.

<sup>57</sup> El País, 12/05/11, p.11

<sup>58</sup> El Mundo, 12/05/11, p. 4

El Presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, calificó la gestión institucional de la catástrofe, incluida la labor comunicativa, como muy positiva: “la coordinación y la unidad de acción de todas las administraciones ante la catástrofe ha sido ejemplar”<sup>59</sup>. Una reciente investigación que analiza todas las notas de prensa difundidas por los tres niveles de la Administración Pública durante la catástrofe cuestiona la gestión comunicativa del desastre y pone de manifiesto una descoordinación informativa.

*Todo esto da una idea de la forma poco ortodoxa con que se gestionó la comunicación/información, dando a entender que más que como órgano de comunicación del SISMIMUR, el Gabinete de prensa se comportó únicamente como una agencia noticias más, desde la que parece ser que incluso se suministraba vía Twitter y Facebook información de carácter institucional más que de emergencia (...) La gestión de la comunicación/información del Gabinete de prensa de la Comunidad Autónoma, tampoco parece haber sido ágil en la difusión de datos a la prensa ni a la población, pues hasta las 20:00h del día 11 parece ser que no se emitió la primera nota de prensa y se convocó, por primera vez, a las 21:00h a los medios de comunicación para informar sobre los datos recopilados hasta el momento; convocatoria poco práctica pues los servicios informativos de todos los medios de comunicación, entre las 20:00h y las 21:00h, habían difundido todas las noticias al respecto teniendo como fuentes de información al propio Alcalde de Lorca, a la Delegación del Gobierno y a los periodistas desplazados a la zona (Ibáñez, 2014, págs. 330-331).*

En el corpus analizado se ha detectado un error con un tema extremadamente delicado: la cifra de víctimas. La Delegación del Gobierno, que había informado inicialmente de la muerte de 10 personas, rectificó horas después y rebajó la cifra a ocho<sup>60</sup>. La cifra de fallecidos es un trabajo capital para el Gabinete de Prensa o Departamento de Comunicación encargado de la gestión comunicativa de una catástrofe. Es fundamental no cometer errores con el número de víctimas y la información suministrada debe estar suficientemente contrastada. Para ello se recomienda utilizar la fórmula “al menos” con la que no se falta a la verdad y se evitan especulaciones. “Tanto la Delegación de Gobierno como el regidor cifraron en ocho los muertos”<sup>61</sup>.

---

<sup>59</sup> El País, 14/05/11, p.15

<sup>60</sup> Según el último balance del Gobierno de Murcia se produjeron nueve muertos y 293 heridos. Una mujer falleció en el hospital por la gravedad de las heridas sufridas.

<sup>61</sup> El Mundo, 12/05/11, p.4

No es el objetivo de este trabajo detectar dónde estuvo el fallo en la cadena de comunicación a la hora de difundir la cifra de víctimas, pero debemos insistir en que estas cifras tan delicadas sean distribuidas por una única fuente oficial<sup>62</sup>. El estudio antes mencionado podría apuntar a la descoordinación y la improvisación de los distintos actores involucrados como la causa de este error mayúsculo.

*El caso práctico estudiado, el terremoto de Lorca de 2011, pone de manifiesto que durante los primeros momentos de la catástrofe la improvisación, en cuestiones de información a la población, fue el denominador común en las tres Administraciones (Central, Autonómica y Local); ninguna gestionó la comunicación según lo dispuesto en el Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico ni lo que se determina en el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico en Región de Murcia. Esto quizá se debiera a que no se activó ningún Plan de Comunicación; la carencia de estos planes fue una de las causas de que el Director del plan, responsabilidad asumida por un componente de la Comunidad Autónoma, no dispusiese de un Gabinete de comunicación adecuado, con los medios y misiones predeterminados para la ocasión; de esta forma, no se consiguió que la población afectada reaccionase correctamente al desconocer las medidas de autoprotección. Muy probablemente, esa falta de información pudo haber sido la causa de muchos de los daños ocasionados a las personas (Ibáñez, 2014, págs. 488-489).*

En el terremoto de Lorca encontramos la fórmula de múltiples portavoces. “El alcalde del municipio explicó que el primer terremoto sólo causó daños materiales en el casco antiguo de la ciudad, mientras que el segundo provocó las víctimas mortales por derrumbes”<sup>63</sup>. “Después comenzaron las comparecencias, muy ordenadas. Primero Ramón Luis Valcárcel, presidente del Gobierno de Murcia, luego Rajoy y después el alcalde, que fue el que respondió más preguntas con mucha diferencia. Por último, Rubalcaba, en nombre del Gobierno”<sup>64</sup>.

---

<sup>62</sup> La policía noruega rebajó de 93 a 76 las víctimas de la masacre de Anders Breivik en Oslo y la isla de Utoya en 2011. En este caso el margen de error fue mucho más elevado. Esto demuestra que la cifra de víctimas siempre es un capítulo delicado y complejo. Véase:

<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/07/25/internacional/1311586251.html>

<sup>63</sup> El Mundo, 13/05/11, p.10

<sup>64</sup> El País, 12/05/11, p.12

El ministro del Interior y portavoz del Gobierno, Alfredo Pérez Rubalcaba, y la ministra de Defensa, Carme Chacón, ofrecieron una rueda de prensa conjunta el jueves a las 09:30. Tras reconocer los daños desde el helicóptero. Rubalcaba señaló que “los daños son cuantiosos, pero aún no hay cifra aproximada”<sup>65</sup>. Además otro portavoz que también apareció en los medios, aunque en mucha menor medida, fue el Delegado del Gobierno en Murcia, Rafael González Tovar.

También hubo varios portavoces, entre los distintos equipos que participaron en la emergencia, citados por los medios de comunicación. Un portavoz oficial del operativo de rescate señaló que era imposible hacer un censo aproximado del total de edificaciones afectadas por el terremoto. “Los daños materiales son muy importantes, pero nuestro primer objetivo son las personas”, dijo. “La prioridad ha sido repartir mantas y alimentos a toda la población. Más adelante evaluaremos los daños”<sup>66</sup>, añadió. Este portavoz indicó que se había puesto a disposición de la población todos los espacios públicos de la localidad.

En situaciones de catástrofe es fundamental transmitir mensajes de calma a la población para minimizar, en la medida de lo posible, las potenciales situaciones de caos y pánico (Mayo, 2011). “Queremos transmitir tranquilidad a la población. Todos los sistemas están previstos”<sup>67</sup>, afirmó en rueda de prensa el alcalde de Lorca, Francisco Jódar. Pero la tranquilidad no se logra sólo con palabras sino con hechos. “A transmitir tranquilidad habían ayudado, y mucho, los esfuerzos de las autoridades por realojar a las miles de familias que el miércoles tuvieron que dormir a la intemperie. El alcalde se comprometió desde primera hora a que anoche nadie se quedaría al raso y lo cumplió”<sup>68</sup>.

Sobre la coordinación del operativo y el centro de mando hemos podido leer. “Este despliegue permanecía anoche dirigido por un comité operativo con sede en Murcia y otro de seguimiento en Madrid”<sup>69</sup>.. “Todos ellos se introdujeron en el camión que hacía las veces de centro de mando y que entre miembros del Gobierno de tres administraciones, de la oposición, de asesores y de jefes de gabinete parecía el camarote de los hermanos Marx”<sup>70</sup>. Puede sorprender pero un tema de profundo interés periodístico, pero también para la audiencia: “el cómo se ha gestionado técnicamente el desastre”, no ha sido desarrollado en profundidad por ninguno de los dos diarios.

---

<sup>65</sup> El Mundo, 13/05/11, p.10

<sup>66</sup> El País, 12/05/11, p.19

<sup>67</sup> El País, 12/05/11, p.12

<sup>68</sup> El Mundo, 13/05/11, p.4

<sup>69</sup> El País, 12/05/11, p.12

<sup>70</sup> El Mundo, 13/05/11, p.12

Una de los personajes claves en la respuesta a la emergencia fue el Director del Plan de Emergencias. A nuestro juicio se trata de un personaje protagonista a la hora de narrar el relato del desastre. Sólo hemos observado un pequeño perfil en El País. Manuel Campos, consejero de Justicia y Seguridad Ciudadana de Murcia, fue el máximo responsable del operativo. “Mi actitud ha sido muy receptiva hacia los expertos y la colaboración con el Gobierno central y el municipio ha sido ejemplar. Sin fisuras”<sup>71</sup>.

Una imprecisión que hemos detectado en nuestro estudio son las magnitudes de los dos terremotos. El País habla de 4.5 y 5.1 y El Mundo 4.4 y 5.2. La fuente de El País es el Instituto Geográfico Nacional, El Mundo cita la misma fuente. Finalmente El País rectificó a magnitud 5.2. Al día siguiente El Mundo corrigió la magnitud a 5.1 y después volvió a 5.2. Ambos coinciden en las horas 17:05 y 18:48. Este baile de cifras, que despista al lector, se podría haber evitado si se hubiera empleado dos únicas magnitudes oficiales facilitadas por el Gabinete de Prensa del Instituto Geográfico Nacional como fuente autorizada.

Tras el análisis de las informaciones, destacamos también que en situaciones de desastre los medios siempre tienden a hacer comparaciones con catástrofes anteriores para explicar mejor a la audiencia la magnitud del acontecimiento. “Comparado con el terremoto que asoló Japón el pasado 11 de marzo, el seísmo principal de Murcia ha sido 1.000 veces más pequeño”<sup>72</sup>, señaló María José Jiménez, sismóloga del Instituto de Geociencias de Madrid.

En escenarios de desastre es crucial la duplicidad de los sistemas de comunicación. “Tanto el Ayuntamiento de Lorca como la Delegación del Gobierno acordaron el refuerzo de las líneas de comunicación telefónica, ya que, tras el seísmo, la mayor parte de éstas quedaron colapsadas. El objetivo era aumentar la cobertura y permitir la comunicación”<sup>73</sup>.

---

<sup>71</sup> El País, 15/05/11, p.32

<sup>72</sup> El Mundo, 12/05/11, p.8

<sup>73</sup> El País, 12/05/11, p.12

Hemos observado que es bastante frecuente que los medios engloben las noticias referidas al desastre bajo un título único que las dote de homogeneidad y continuidad. El Mundo decidió agrupar todas las informaciones bajo un especial titulado “Murcia tiembla”. Mientras que El País eligió “Seísmo mortal en Murcia”.

El editorial de El Mundo defiende destaca la importancia de la cultura de la prevención como único medio de minimizar las consecuencias del desastre. “La catástrofe de Lorca demuestra lo importante que es la prevención y obliga a extremar en adelante las medidas de seguridad, única manera de minimizar los daños que causan este tipo de desastres naturales”<sup>74</sup>.

El Mundo llevaba en portada el sábado 14: “a pesar de la sucesión de mensajes oficiales de optimismo y de los intentos de las autoridades por devolver cierta normalidad a Lorca, la población abandono ayer en masa la ciudad”<sup>75</sup>. Lo que nos demuestra la extrema complejidad de la gestión de la respuesta a la catástrofe, las reacciones de la población son imprevisibles y muy complejas de gestionar.

El ciclo de la noticia se mantuvo con la polémica sobre la calidad de las construcciones de los edificios en Lorca y sobre si realmente se habían tomado las medidas necesarias de seguridad al construirlos. También con las tareas de reconstrucción y las indemnizaciones, es en estos temas donde, en mayor medida, los medios de comunicación pueden hacer valer su Responsabilidad Social con la audiencia.

---

<sup>74</sup> El Mundo, 13/05/11, p.3

<sup>75</sup> El Mundo, 14/05/11, p.14

### 6.3.3 METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE LAS PONENCIAS DE PERIODISTAS

Los métodos de investigación cualitativa son una forma de observación de la realidad que se imponen en las CC.SS. a partir de los años 60. Son de tipo inductivo y su diseño ha de ser flexible, adaptado al investigador y al objeto de estudio (Taylor & Bogdan, 1984). En los métodos cualitativos, los escenarios, las situaciones y las personas son consideradas un todo y no son reducidas a simples variables. Así, el investigador debe ser sensible a los efectos y los matices que se derivan del objeto de estudio y/o personas estudiadas. En nuestro caso, las ponencias acerca de las experiencias de los periodistas que participaron en la cobertura del Terremoto de Lorca son analizadas desde esta perspectiva cualitativa.

Los estudios de caso se adaptan bien a los métodos de análisis de discursos porque se puede aprender mucho sobre una clase determinada, observando los patrones que se repiten en los datos. La ciencia no debe ocuparse sólo de generalizar las propiedades de los fenómenos, ni tampoco de estudiar sus propiedades únicas en caso particular, sino mantener un equilibrio entre los dos extremos (Sevillano, Pascual, & Bartolomé, 2007, pág. 360)

Hay que reseñar que ya que este tipo de investigación no cuenta con técnicas perfectamente estandarizadas que se aplican de manera sistemática, sino que se considera que cada investigador debe diseñar su propio método en cada caso, adaptado al problema de investigación y las inquietudes de partida (Jensen & Jankowski, 1993).

En este sentido, entendemos el análisis de textos como el proceso de conversión del lenguaje en datos en una investigación. En este proceso interviene la transcripción y selección de materiales con los que va a trabajar el investigador que debe controlar en dependencia del contexto la selección, presentación y recontextualización de los datos verbales. Cualquier análisis es reductivo porque la información a partir del material bruto original se va descartando en el proceso de selección de los datos de interés. (Sevillano, Pascual, & Bartolomé, 2007, págs. 357-359).



La forma de caracterizar los temas que contiene un texto es ver hasta qué punto se repiten los mismo patrones y las mismas conexiones. Las técnicas comunes están basadas en la habilidad consciente del investigador para abstraer las relaciones con un significado esencial de entre las palabras clave en el discurso científico. Esto genera una estructura superior coherente y con significado por medio de un análisis estructural (Lemke, 1990).

El proceso seguido fue el siguiente: se transcribieron completamente las ocho ponencias de la Mesa “Gestión de la Información y Comunicación” de las I Jornada Lorca Resiliente “Lecciones aprendidas del terremoto”, celebradas en Lorca (Murcia) del 26 al 28 de noviembre de 2014 y con una duración de dos horas y media. La transcripción total generó un corpus de 19 páginas con 9.070 palabras. Se codificaron las intervenciones en función de la temática y se extrajeron las principales conclusiones. En los anexos se incluye la transcripción completa de las intervenciones.

Periodistas:

1. **Serafín Piñeiro Gallardo**, Jefe de Prensa del Ayuntamiento de Lorca. Ponencia: “Lecciones del tratamiento informativo de una tragedia”.
2. **Miguel Ángel Pérez Heredia**, Director General de Comunicación de la CC.AA. Región de Murcia (2008-2015). Ponencia: "Comunicación en situaciones de crisis. El caso de los terremotos de Lorca".
3. **Lázaro Giménez Cáceres**, Radio Lorca-Cadena SER. Ponencia: "Última hora desde Lorca. Los medios de comunicación ante los terremotos de 2011: información y servicio público".
4. **Antonio Díaz Montoro**, Cadena Cope/Agencia EFE. Ponencia: "Periodistas en el epicentro. Protagonistas involuntarios de la noticia".
5. **María del Pilar Wals Rúa**, Diario La Verdad. Ponencia: "Un imperativo moral de combatir el olvido y preservar la memoria".
6. **Nacho Gómez**, 7RM Televisión Autonómica de Murcia. Ponencia: "Los terremotos de Lorca a través de la televisión. Ejercicio de responsabilidad".
7. **José Luis Martín Vadillo**, Elmundo.es. Ponencia: "Última hora en los medios: inmediatez vs rigor informativo”.
8. **Juan Antonio De Heras**, Decano del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia.

### 6.3.4 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS PONENCIAS

#### 6.3.4.1 FUENTES OFICIALES

Serafín Piñeiro, jefe de prensa del Ayuntamiento de Lorca, explica como el contenido de las intervenciones se iba dotando de la información más actualizada que iba llegando de las distintas fuentes: trabajadores del ayuntamiento, 112, responsables públicos, CC.AA., etc. Indica que de esta forma se construía un discurso claro, breve y sencillo, ya que no había tiempo ni circunstancia para más. Contenía los datos más relevantes para aclarar las dudas que los ciudadanos tenían: cómo estaba la situación y cuándo podrían regresar a sus viviendas. El dircom de la CC.AA. destaca la labor de coordinación informativa entre todas las Administraciones e instituciones públicas involucradas en la respuesta.

*Teníamos que saber qué había pasado en cada uno de ellos para transmitirlo a los ciudadanos. En esas 24 horas, tuvimos en el gabinete de prensa más de 200 llamadas de medios de todos los lugares de España. También de Europa y del mundo: France Presse, Washington Post, etc. Había que hablar con ellos en todos los idiomas para transmitirles la información. Así que elaboramos los comunicados de prensa a través de un portavoz único para difundir toda la información a los medios cada 2/3 horas. En esas 24 horas hubo hasta 9 partes.*

*(Pérez Heredia, 2014)*

Lázaro Giménez, periodista de la Cadena SER, recuerda que había que priorizar los contenidos necesarios para los ciudadanos ante la catástrofe procedentes de fuentes oficiales. Es decir, informar sobre las estructuras dañadas, el número de atención a los afectados, la ubicación de los campamentos, las vías de evacuación, etc. También Antonio Díaz, periodista de la COPE y de la Agencia EFE explica que se le reclamaba centrar la cobertura de la noticia en información precisa y verificada con fuentes fehacientes y que eludiera la espectacularización de la catástrofe.

*Creo que en términos generales, todo eso se cumplió en el caso de Lorca. Hubo un flujo permanente de información oficial de utilidad, de servicio público, del Ayuntamiento de Lorca, que en ese momento, estaba literalmente desbordado y al que hay que agradecerle esos partes diarios, casi como en una guerra, sobre la situación de los edificios, informes de daños, demoliciones, la tramitación de ayudas, etc. (Díaz Montoro, 2014).*

José Luis Martín, de elmundo.es, pone como ejemplo el falso accidente de avión de Gran Canaria para demostrar que no hay que confiar ciegamente en las fuentes oficiales. En ese caso la información partió de la cuenta oficial 112 Canarias que afirmaba que un avión se había estrellado cerca de la costa y aportaba una foto en la que, aparentemente, se veía la silueta de la aeronave. Además, señala que, igual que en este caso, han detectado un fenómeno que se repite con frecuencia cuando la información en las redes es inexacta o directamente falsa.

*En paralelo recurrimos a las fuentes tradicionales: Aena, aerolíneas, bomberos, salvamento marítimo, etc. Ninguna de estas fuentes no pudo confirmar, en esos primeros instantes, lo que había ocurrido, no sabían nada. En tercer lugar, en el rastreo de redes se dio un fenómeno muy curioso, que luego hemos visto q se repite en otros acontecimientos de este tipo, y es que este presunto suceso se incrementaba en las redes de forma cuantitativa pero no cualitativamente. Me explico: cada vez había más retuits, había más eco, más ruido, pero nadie aportaba más información. Sólo se retuiteaba al 112 Canarias y la foto que supuestamente justificaba el accidente (Martín Vadillo, 2014).*

Nacho Gómez, de 7RM TV, sugiere que en cuanto al flujo de la información desde fuentes oficiales y de cara al futuro para mejorar la comunicación institucional con los medios podría crearse una aplicación móvil o habilitar cuentas en redes sociales para suministrar información en tiempo real con geolocalización por GPS.

Una figura capital en la estrategia comunicativa institucional fue la del portavoz. El entonces dircom de la Comunidad Autónoma explica que “la máxima de un único portavoz es esencial en este tipo de crisis, sobre todo un único mensaje, por eso, teníamos que aglutinar toda la información. Para que todos tuviéramos el mismo mensaje y no se generara caos y los rumores no crecieran”. Las características de un buen portavoz están muy definidas para el jefe de prensa del Ayuntamiento: “un buen comunicador, reconocido, cercano y con capacidad para mantener la serenidad en unos momentos especialmente difíciles, el alcalde de la ciudad: Francisco Jódar”.

Desde la Dirección de Comunicación autonómica explican que se realizó una estrategia comunicativa integral para que Lorca no desapareciera de la agenda de los medios en la etapa de post-crisis. Todos los viernes, el Portavoz del Gobierno iniciaba la rueda de prensa con noticias de la reconstrucción. También se decidió celebrar el Consejo de Gobierno del 12 de mayo de 2011 en Lorca para conmemorar el aniversario de la tragedia. Dentro de la estrategia, el exdirector de comunicación explica que “otro tema fundamental fue la agenda del presidente y los consejeros. El tema de la reconstrucción siempre estaba en la agenda, a todos los niveles. Si el presidente se reunía con el Rey, el primer tema era la reconstrucción de Lorca. También con Zapatero y con Rajoy, con todos los ministerios. Con todos los comisarios europeos, Lorca estaba en la denominada *agenda setting*”.

#### 6.3.4.2 DAÑOS PERSONALES

Muchos de los periodistas no sabían si sus casas estaban dañadas y tampoco podían localizar a sus familiares en los primeros momentos (Piñeiro, 2014). A Giménez, como a muchos ciudadanos el terremoto le pilló por sorpresa en la calle. La primera persona a la que llamó fue Alberto Castillo, que estaba en la redacción, “recuerdo las palabras que le dije: Alberto ha habido un terremoto muy grande en Lorca. Ponte en contacto con Madrid porque esto ha sido grande y ahí se activó el engranaje”. El periodista de la SER afirma que automáticamente después del primer terremoto todos acudieron a la emisora. Salieron con sus grabadoras, micrófonos y bolsas de Radio Lorca para trabajar porque no sabían si iban a poder volver.

*El shock afectó a todos, también a los periodistas que como tantos otros trabajadores ese día tuvimos que enfrentarnos al dilema muy fuerte de qué atender primero lo personal o lo profesional. Hubo que sobreponerse en muy pocos minutos de la tragedia personal para contarle al público una noticia de la que también éramos noticia. Es muy duro ponerse a trabajar en medio de una catástrofe sin saber qué ha pasado con tu familia, tus amigos y tu casa.*

*(Díaz Montoro, 2014)*

M<sup>a</sup> Pilar Wals del diario La Verdad recuerda el escenario dantesco como si fuera una zona de guerra: “el silencio sólo roto por las sirenas de los equipos de emergencias que abrumaba a todos. Las calles eran un ir y venir de decenas, cientos de personas que las transitaban sin rumbo fijo a la espera de recibir alguna indicación”. Wals confiesa que ese día pusieron en riesgo su vida.

*Aquella tarde cometimos muchas imprudencias, lo hicimos desde el minuto cero, al no abandonar la delegación de La Verdad tras el primer terremoto. Poco después nos echamos a la calle y a punto estuvimos de protagonizar las crónicas más negras, ya que el segundo terremoto pilló por sorpresa a parte del equipo de redactores en el Convento de San Francisco que sucumbió segundos después. Hoy sabemos que lo que hicimos no fue lo correcto, que pusimos en riesgo nuestras vidas y las de los equipos de emergencia. Como tampoco actuamos como debíamos los días sucesivos cuando nos metimos en edificios en ruinas que estaban siendo apuntalados (Wals, 2014).*

#### 6.3.4.3 COBERTURA PRIMERAS 24 HORAS

Piñeiro asegura que el terremoto fue un curso acelerado de empatía social para todos: periodistas, técnicos, víctimas, etc. Recuerda como el seísmo “nos enseñó a trabajar con lo mínimo, a comunicar con lo puesto y a adaptarnos a la situación de forma rápida y efectiva”. Afirmar que durante las primeras 24 horas la estrategia informativa pivotaba sobre las constantes intervenciones del alcalde.

*Manteniendo intervenciones prácticamente cada 10 minutos. Un esfuerzo encomiable que compatibilizaba con la gestión de la crisis que teníamos encima y con la visita continuada a los campamentos improvisados de los ciudadanos que se habían organizado en las plazas. La presencia constante del alcalde en los medios de comunicación cumplía además con otro objetivo: satisfacer la demanda de información de los propios ciudadanos, ofreciendo de forma rápida y directa las noticias de las decisiones que se iban adoptando y los datos de la emergencia (Piñeiro, 2014)*

El dircom de la Región de Murcia explica que en San Esteban, la sede de la Dirección de Comunicación del gobierno regional, se sintió el terremoto igual que en Lorca y a los pocos minutos ya tenían los primeros mensajes de los servicios de emergencia de la Comunidad. Acudieron todos los periodistas que trabajan en las distintas consejerías, se distribuyó el trabajo y se elaboró un primer gabinete de crisis en la primera media hora. En las primeras 24 horas se recibieron más de 40 solicitudes de entrevista. Giménez afirma que los periodistas supieron reaccionar con profesionalidad y compromiso ante la emergencia social e informativa.

*Cuando me preguntan cómo fue: no encuentro una respuesta que me deje satisfecho. No sé cómo reaccionamos cómo reaccionas, si fue el instinto, la vocación, el oficio. Había que hacer lo que teníamos que hacer. En ese sentido hicimos lo mismo que hicieron los policías, los sanitarios, los bomberos, etc. que fue cumplir con nuestra función (Giménez Cáceres, 2014)*

El periodista de la COPE y EFE explica que las primeras crónicas tras los terremotos eran puramente descriptivas, fruto de la observación, porque apenas minutos después no tenían ni siquiera información precisa de la magnitud del seísmo. Asegura que el caos de la calle en ese momento era una fuente inagotable de argumentos informativos y que “ni siquiera se podía caer en la tentación de magnificar nada porque todo era tan de verdad, era una noticia de alcance con todos los elementos. Rápidamente hubo que trabajar con urgencia lo mucho que pasaba para que el mensaje llegara lo más lejos posible y además fuera eficaz, comprensible y riguroso”.

Nacho Gómez, editor y presentador de 7RM, afirma que se hizo un despliegue sin precedentes con un especial informativo de casi 9 horas que después merecería el premio IRIS de la Academia de las Artes al mejor programa informativo. Explica que hubo que dar un vuelco a la parrilla y coordinar a un equipo de 60 redactores. Además comenzaron a llamar el resto de televisiones, generalistas y autonómicas, para pedir imágenes y contenidos. También medios internacionales como CNN y la BBC.

*Se hizo una huida hacia adelante. Lo primero tras el primer terremoto fue enviar equipos a cubrir la noticia cuando Lorca sufrió el segundo temblor ya había equipos en la calle que pudieron conseguir imágenes (...) para eso hubo que saltarse todos los flujos y protocolos que hay en tv. En una tv en la que la plantilla son 300 personas, se pueden imaginar la cantidad de pasos que hay que dar para hacer una cosa. Si para enviar un equipo a Lorca había que seguir cinco pasos, pasábamos directamente del uno al cinco y ya después veríamos.*

*(Nacho Gómez, 2014)*

José Luis Martín Vadillo, jefe de sección de El mundo.es, explica que en su trabajo gestionan la información de últimas noticias. Así que las tragedias y desastres son uno de sus principales focos de atención.

*El terremoto de Lorca es una excepción informativa porque es uno de esos pocos acontecimientos que pudimos ver televisados en directo. Cada vez es más complicado que la tv llegue en directo a acontecimientos de primera mano por muchos motivos que conocéis mejor que yo. No creo que el terremoto fuera un acontecimiento propio de redes sociales, aunque existían no fueron en este suceso un elemento determinante (Martín Vadillo, 2014).*

Vadillo expone que habitualmente los puntos de acceso de los medios tradicionales: prensa, radio, tv, a los acontecimientos de última hora eran la presencia in situ, el envío de corresponsales, llamadas telefónicas, con testigos directos e indirectos. También las conversaciones formales e informales que se suelen tener con cuerpos de emergencias. En los últimos 4 ó 5 años ha surgido un elemento muy poderoso como son las redes sociales que dan acceso a informaciones que hasta ahora no se tenían.

#### 6.3.4.4 REDES SOCIALES

El jefe de prensa del Ayuntamiento de Lorca recuerda que ante el apagón de recursos informáticos, recurrieron al método tradicional de impresión y reparto de folletos con los consejos fundamentales, incluyendo el ya famoso código de colores sobre el estado de los edificios y que tuvo un rendimiento especialmente positivo.

*Una vez que la tecnología nos lo permitió y regresaron las distintas conexiones, se recurrió al uso de las redes sociales, especialmente Facebook, para lanzar las informaciones entre los ciudadanos. Sin embargo, hay que aclarar, que su nivel de implantación, en ese momento no nos permitía confiar en que la difusión de los mensajes entre la población lorquina fuera especialmente relevante. En cualquier caso se recurrió a las redes sociales para consolidar la difusión de los mensajes más importantes (Piñeiro, 2014)*

Para Giménez Cáceres el terremoto de Lorca fue la primera gran catástrofe en España contada a través de redes sociales. Afirma que era momento de eclosión de fenómenos como Facebook y Twitter: el temblor ocurrió el 11 de mayo y cuatro días después cristalizaría un movimiento como el 15M que ya se estaba germinando en internet los meses previos. En España estaba surgiendo ese boom de las redes sociales que ahora ya está más estabilizado. De la gestión en redes sociales de las últimas tragedias y catástrofes ocurridas en España, el jefe de la sección “Última hora” de El mundo.es ha sacado cinco conclusiones que a continuación reproducimos:

1. Las redes sociales se han convertido en una herramienta imprescindible para la gestión de las noticias de última hora
2. Es imprescindible comprobar siempre el origen de la información, las cuentas de las redes sociales y los perfiles de los que procede. Si no el periodista corre el riesgo de convertirse en un usuario más y dejar de hacer periodismo.
3. Es muy importante hacer una doble verificación de las fuentes con los usos propios del periodismo tradicional.
4. La red da la oportunidad de llegar cada vez a más puntos informativos y con mayor rapidez. Sobre todo, cuando los desastres ocurren en zonas muy alejadas, de difícil acceso, aunque sea en España.
5. En las redes sociales el rol del periodista es más importante que nunca siempre que prime la responsabilidad informativa. Sobre todo, en estos tiempos de recortes, en los que las empresas dicen que ya no es necesario ir al lugar de los hechos o tener gente especializada, que basta con extraer información de aquí para colocarla allá.

Desde la Dirección de Comunicación autonómica se activaron las redes sociales a través de [www.noticias.car](http://www.noticias.car) para informar del parte de heridos, de la situación de los colegios, centros de salud, etc. El director reconoce que “fue una herramienta estratégica muy importante y con mucha actividad”

#### 6.3.4.5 ESPECIALIZACIÓN PERIODÍSTICA Y LECCIONES APRENDIDAS

Los periodistas coinciden al señalar que nadie estaba especializado ni formado en lo que les iba a tocar cubrir, pero afirmar que supieron reaccionar con profesionalidad y compromiso a la emergencia informativa.

*A nadie, en ninguna facultad de periodismo, se le prepara para que se enfrente a una situación así, a un terremoto. Cuando uno quiere ser periodista, no piensa quiero cubrir terremotos o inundaciones. Eso no es una laguna de la formación de los periodistas en las facultades, sino que es una formación que debe venir después y ser complementaria (Giménez Cáceres, 2014)*

La delegada del diario La Verdad en Lorca sostiene que “no había precedentes ni un plan predeterminado para actuar en una situación de tal calibre. Nunca antes se había vivido una catástrofe de tal magnitud, no sólo en la región sino en todo el país”. Por eso, para el periodista de la Cadena COPE y EFE espacios como las Jornadas de Lorca y otros foros de encuentro de profesionales involucrados en las catástrofes, crisis y emergencias son clave para que las coberturas periodísticas sean en el futuro más profesionales y especializadas.

*También es labor de los informadores difundir los estudios científicos de muy diversos ámbitos que se están alumbrando tras los terremotos en jornadas como ésta en la que hacemos autocrítica y evaluamos lo que salió bien, que fue mucho, y lo que se pudo hacer mejor (Díaz Montoro, 2014)*

Lázaro Giménez Cáceres concluye que la lección aprendida es la de hacer una programación muy volcada en esa función de servicio público. Pensar en la responsabilidad social del periodista: ni alarmismo, ni rumores, ni sensacionalismo. Hace falta una información responsable y sobre todo humilde.

*Ante una catástrofe así, que nos pone a los periodistas siempre en el foco de la noticia. Es tentador convertirte en el protagonista, aprovechar el sensacionalismo, el amarillismo, el periodismo lacrimógeno y es necesario que eso no sea así. Ni alarmas, tener toda la información contrastada, atender a las fuentes oficiales. Estamos informando sobre personas que han muerto, que han resultado heridas, que no saben dónde están sus seres queridos, que se encuentran en estado de shock y que temen haber perdido su casa. El material es muy sensible porque estamos hablando de seres humanos.*

*(Giménez Cáceres, 2014)*



Para el periodista de la COPE es obligado realizar un seguimiento del hecho e informar a la población sobre las tareas de reconstrucción que tienen encomendadas las Administraciones y también sobre el incumplimiento de las mismas. Es un tema que no puede salir de la agenda de los medios. Díaz Montoro dice que a pesar de la progresiva vuelta a la normalidad, no se puede caer en la autocomplacencia. El periodista no debe olvidarse de los que aún viven de alquiler, en casas prefabricadas, debe dar voz a los damnificados y visibilizar situaciones como las ayudas que no llegan, que a algunos les interesaba ocultar.

Nacho Gómez dice que algunas de las lecciones que dejó el terremoto son que inmediatamente después de la tragedia hay que dar información veraz y evitar informaciones que puedan generar falsas alarmas y pánico. También que una información continuada puede mitigar los efectos trágicos en los afectados, ese trabajo periodístico debe garantizar el derecho a la información preservando la dignidad de las víctimas sobre todo. Advierte además de que una imagen escabrosa, aspectos morbosos o sobreatención mediática puede convertir la noticia en espectáculo, confundiendo al espectador y ofendiendo a las víctimas. Sobre los afectados, Gómez asegura que es fundamental recoger sus quejas porque la denuncia genera acción de gobierno y actos solidarios.

*La televisión puede contribuir a recuperar emocionalmente a los afectados. Aumentar la capacidad de resiliencia. Hacer del tratamiento informativo una auténtica terapia. ¿Cómo lo hacemos? Con crónicas que dan sentido a la tragedia, y no me refiero al sentido técnico o científico, me refiero a aquellas conceptos de humanidad, solidaridad, comportamientos heroicos, y no hablo sólo de los equipos de emergencia sino también de los que tuvieron las propias víctimas (Nacho Gómez, 2014)*

Para el Decano del Colegio Oficial de Periodistas de Murcia si detrás de la información hay un periodista, detrás de esa profesionalidad habrá una diligencia a la hora de contrastar las fuentes de información, “aunque esas fuentes sean redes sociales, olvídense del periodismo ciudadano, eso no existe. Y habrá algo también muy importante una deontología profesional, una responsabilidad hacia con la sociedad para la que el periodismo se debe”. La lección de la capacidad de resiliencia de Lorca ocurrió para el periodista de la COPE el día de las elecciones.

*Quizá un ejemplo de resiliencia de esa capacidad para superar la adversidad estuvo en esas elecciones del 22 de mayo de 2011 que también generaron gran interés informativo, entre otras cosas por la insólita puesta en escena, con colegios electorales habilitados bajo carpas. Bueno, pues 11 días después de la tragedia, la gente que es de Lorca lo sabe, con las calles aún llenas de escombros y de edificios apuntalados, en esas condiciones, la gente fue sorprendentemente a votar (Díaz Montoro, 2014)*

#### 6.3.4.6 SENSACIONALISMO

Aunque para Serafín Piñeiro ha prevalecido el trabajo periodístico bien hecho, el jefe de prensa recuerda episodios nada edificantes, de un amarillismo exacerbado y afirma que sinceramente hubiera sido mejor que algunos no vinieran.

*No fue nada gratificante, también hay que decirlo, observar como supuestos periodistas se ampararon en la libertad de expresión para hacer caja y llenar contenidos en medios con trabajos sesgados, parciales y teledirigidos. Esto puede resultar difícil de entender, pero también hay que decirlo. Algunos de los periodistas que vinieron a Lorca se marcharon de aquí sin saber lo que realmente ocurría. Se les mandaba desde sus medios con un objetivo claro: Ve a Lorca, saca lo más sensacionalista que puedas y vuelve cuanto antes. En la época dorada de la comida rápida, no podía faltar la pieza periodística exprés, de pésima calidad y nula aportación. Lorca no se merecía ser tratada como un recurso del que echar mano para llenar el hueco en programas de entretenimiento chabacano. Si eso fue malo, pero fue ver como a continuación nos trataron como una camiseta pasada de moda (Piñeiro, 2014)*

Añade que, a su juicio, uno de los capítulos más tristes en este sentido fueron las mentiras que se difundieron de manera malintencionada por parte de determinados medios contra la forma en que los lorquinos estábamos utilizando los recursos procedentes de donaciones y eventos benéficos. Para Piñeiro “se trataba de poner en duda de forma sistemática y sin ningún fundamento que aquellas donaciones estuvieran llegando a los afectados por los seísmos. Aún nos preguntamos cómo se puede llegar a caer tan bajo, qué justificaba semejante disparate. Se llegó a afirmar que aquellos recursos se destinaban a pagar el sueldo de funcionarios municipales”. La consecuencia directa fue que las aportaciones se frenaron súbitamente provocando incluso la cancelación de eventos benéficos que se tenían previsto celebrar. La respuesta desde el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento fue intensificar toda la información al respecto.

*De forma inmediata se trasladó a los medios una lista con las aportaciones recibidas y su destino. Así como de los criterios de los miembros de la mesa solidaria para la concesión de estas ayudas. Para reforzar esta estrategia la web del Ayuntamiento publicaba todas las aportaciones que se iban recibiendo, así como el saldo de las distintas cuentas solidarias y sus movimientos. Se estableció una rueda de prensa semanal para informar directamente a la prensa sobre el desarrollo de estas ayudas y sus beneficios a los ciudadanos. Si no conseguíamos erradicar la duda, sólo nos quedaba un camino: ofrecer más información (Piñeiro, 2014)*

#### 6.3.4.7 AUTORREGULACIÓN Y ÉTICA

El periodista de la COPE y la Agencia EFE considera que en los últimos años Universidades, colegios profesionales y diversas instituciones se han ocupado del tratamiento informativo de las catástrofes. Es un intento corporativo de sistematizar el trabajo de los periodistas se han desarrollado varios códigos sobre la cobertura responsable de desastres naturales. Díaz Montoro expone que en esa situación límite se mezcla la tensión del momento, la urgencia informativa y fuentes muy diversas supervivientes, políticos, autoridades, expertos, militares, etc.

Nacho Gómez reflexiona sobre el límite de la imagen en los desastres opina que las imágenes dantescas de la tragedia tienen un efecto negativo en el ánimo de los afectados cuando se emiten una y otra vez, simplemente para ilustrar una actualización de la noticia: “te puedes pasar muchísimo tiempo, emitiendo la imagen de la tragedia una y otra vez. Si hacemos esto estamos convirtiendo todo en un espectáculo. En la televisión siempre pensamos qué es lo que le gusta a la audiencia, a la gente, y muchas veces acabamos cayendo en el morbo”.

*La autorregulación es un ejercicio de libertad periodística y no es manipulación porque no hurta información. Los medios pueden aportar serenidad a los afectados y pueden contribuir a cerrar las heridas psicológicas destacando aquellos comportamientos heroicos, solidarios y esperanzadores. La denuncia social para mover la solidaridad y sobre todo la acción de los gobiernos (...) Hay que extremar el cuidado con los planos cuando se graba a afectados porque hay que procurar no vulnerar su privacidad. Cuidado con el uso del zoom, hemos visto hace poco algún ejemplo, en el caso de Teresa Romero, como se ha captado imagen suya del interior del hospital Carlos III, yo creo que eso no es justo para nadie (Nacho Gómez, 2014).*

En opinión del editor y presentador eliminar imágenes escabrosas no resta información a la tragedia y no es una limitación al derecho a estar informado. Cita como referencia la reciente guía de la APM acerca de cómo informar adecuadamente en las catástrofes (APM, 2014 b):

- la información no debe desfigurarse
- no hay que dramatizarla
- separación clara entre información y opinión
- no crear falsas alarmas o falsos culpables
- el cuidado del lenguaje utilizado puede aportar serenidad a los afectados
- extremar la cautela en la identificación de las víctimas para que la noticia llegue a los familiares por los canales oficiales y no por los medios
- no utilización de estas informaciones para aumentar la audiencia.

Un ejemplo de autorregulación lo encontramos también en la rectificación que hacen los medios cuando cometen errores. El jefe de sección de El mundo.es hace autocritica sobre la publicación de la falsa noticia acerca del accidente de avión en Gran Canaria.

*La red había entrado en un bucle y esa falta de información cuando pasan dos o tres minutos ya empieza a ser sospechosa. Insistimos en buscar una segunda fuente oficial q nos confirmara que había sucedido. Buscamos sobre todo aeropuerto, controladores y la compañía involucrada. Todas lo negaron. Estábamos en el peor escenario para un periodista, habíamos dado una noticia que no era. ¿Qué hicimos? Publicamos un desmentido diciendo que ningún avión se había estrellado. En segundo lugar, hicimos un ejercicio de transparencia, recopilamos todas las fuentes e hicimos una noticia explicando lo que había sucedido. En paralelo, hicimos otra noticia en la que explicábamos la labor de cada uno de los periodistas involucrados en esta noticia, los responsables que habíamos decidido publicar la información, los tiempos y por qué lo habíamos hecho (Martín Vadillo, 2014).*

El rumor es el principal enemigo en la gestión comunicativa de la catástrofe para los ponentes. Así piensa Sebastián Piñeiro “el rumor puede surgir en cualquier momento derivando en situaciones de alarma totalmente innecesarias. Fue la continua monitorización de las informaciones que iban apareciendo en la prensa, la que permitió detectar algunos de estos rumores que fueron afortunadamente atajados de forma rápida y efectiva”

Desde la perspectiva de los medios Nacho Gómez opina que “muchas veces los medios tienen que contrarrestar esos rumores. ¿Cómo se hace? Con información de las personas adecuadas: las autoridades y los técnicos. Aquellos primeros días dijeron que habría réplicas de menor intensidad durante al menos dos meses. Creo que la primera semana fueron 113 réplicas aquí en Lorca. Estos mensajes de expertos reducían la histeria”

.

#### 6.3.4.8 PERIODISMO DENUNCIA

Díaz Montoro afirma que fue tras la primera semana cuando afloraron los primeros movimientos críticos en la ciudad. En definitiva, según el periodista, se rompe la tregua política que la catástrofe había impuesto en un primer momento a los partidos políticos y todo tiende a complicarse.

*Miles de personas desalojadas de sus hogares, familias enteras que veían cómo derribaban día sí día también sus edificios con todos sus enseres, todos sus recuerdos dentro. Gente que perdió su trabajo porque se cerraban negocios. Heridos con lesiones limitantes para siempre causadas por los terremotos. Un éxodo muy importante, seguramente lo recuerdan, de gente que huyó de la ciudad a otras poblaciones más seguras y con más recursos, y todo eso en el marco de la crisis económica del país más grave de los últimos años, el escenario no era bueno desde luego. Los periodistas tuvimos que ser narradores de toda esa parte mucho más gris. Las mudanzas masivas, la especulación de los alquileres, el aumento enloquecido del paro, las condiciones de precariedad de algunos refugiados en el campamento, actos de pillaje, aislados, pero los hubo, en edificios abandonados (Díaz Montoro, 2014).*

Afirma el periodista que entonces las noticias comenzaron a resultar incómodas y a veces las preguntas eran impertinentes, quizá porque no había respuestas convincentes.

*Se produjo un aumento de la conflictividad laboral y eso, aunque a algunos les pese, hay que contarlo. La imagen de un pueblo titánico, irreductible, que luchaba al unísono por reinventarse tras la tragedia quizás no era del todo real, aunque algunos intentaran venderla como cierto. En mi opinión esos fueron los meses más duros de esta crisis causada por los terremotos. Los meses de la impotencia, de los vecinos que se sentían, pues un poco como David frente a Goliath en sus reclamaciones frente a la Administración, en su reclamación frente al Consorcio de Compensación de Seguros e incluso ante los bancos a las que seguían pagando de forma vergonzosa sus hipotecas por casas que ya ni tenían porque se las había llevado por delante una excavadora*

*(Díaz Montoro, 2014).*



## CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

### 7.1 CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Exponemos ahora las conclusiones alcanzadas de acuerdo a los objetivos generales y a los resultados obtenidos en la investigación. Puntualmente, también se hará referencia a algunos de los objetivos específicos y a las preguntas de investigación cuando sea relevante:

- 1. Se ha trazado un perfil tipo de las redacciones periodísticas de los medios generalistas de alcance nacional en España*

La mayoría de los medios analizados (52%) tiene entre 101 y 500 empleados. De ellos, la mayor la parte de sus trabajadores son periodistas: un 43% de los medios tiene entre 101 y 300 redactores. Las mujeres tienen más presencia que los hombres en las redacciones: en el 56,5% de los medios las mujeres representan entre el 50% y el 75% de la redacción. La tasa de temporalidad de los medios es bastante moderada respecto al contexto económico actual: un 73,9% de los medios reconoce tener una temporalidad inferior al 20% (número de periodistas trabajando de forma temporal).

En cuanto a las corresponsalías del medio, existe mucha disparidad de resultados reflejo de la heterogeneidad de la muestra analizada, pero si hubiera que trazar un perfil tipo sería el de un medio de comunicación con entre 10 y 30 delegaciones en España (21,7% de los encuestados) y ninguna en el extranjero (43,5%). En cuanto a periodistas trabajando en las corresponsalías, el perfil tipo indica que el medio de comunicación contaría con más de 50 periodistas en las delegaciones españolas (26%) y ningún corresponsal extranjero (43,5%). En cuanto a las agencias de prensa más empleadas por los medios analizados, Europa Press (78,3%) y Reuters (69,6%) son las más utilizadas. Analizando las secciones más importantes en cuanto al número de periodistas adscritos a ellas, Nacional y Sociedad son las más relevantes. En un segundo escalón de importancia están Economía e Internacional. A continuación se sitúan Cultura, Local y Deportes. Por último, Tribunales, Sanidad y Sucesos.

2. *Se ha explorado si los periodistas y los medios están especializados en la cobertura de las catástrofes, crisis y emergencias y en qué consiste esa especificidad*

Los directores son contundentes al afirmar que existe una especialización periodística en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias (82,5%). Sólo un 13% no lo considera una especialización. Sin embargo, el reconocimiento de la especificidad de su tratamiento no se traduce en una asignación de recursos equivalente. Ninguno de los medios analizados cuenta con una sección específica y un 73,9% de los medios no cuenta con ningún periodista especializado que se dedique, en exclusiva, a este cubrir este tipo de situaciones.

La cobertura de estos fenómenos complejos sobrepasa los recursos habituales de los medios (Vicente-Mariño, 2009). Por eso, un 65,2% de los directores reconoce que participa toda la redacción. Esta participación de los redactores es discontinúa y no responde a una sólida y planificada estrategia. Cuando se desata un desastre, lo habitual es que entre uno y tres periodistas se dediquen a cubrir la noticia de forma más o menos continuada (30,4% para catástrofes nacionales y 39,1% para internacionales). Los medios generalmente no siguen ningún protocolo previamente establecido que determine la cobertura específica de las catástrofes, crisis y emergencias. Los directores consideran que el Libro de Estilo del medio ya fija unas directrices suficientes (30,4%).

La falta de especialización provoca una escasa profundización en las causas de la catástrofe (Odriozola, 2008) y una excesiva compartimentación de las informaciones que se presentan sin una conexión o hilo conductor que ayude al público a tener una visión integral del suceso (Vicente-Mariño, 2009, pág. 467). Desde la perspectiva de la comunicación institucional pública, la falta de especialización provoca distorsiones graves en la labor informativa (Ibáñez A. , 2014). Como reclaman Fernández Del Moral y Esteve (1993, pág. 98) sólo desde esa especialización periodística, el profesional es capaz de profundizar en las causas del fenómeno, colocarlo en un contexto amplio y ofrecer una visión global por medio de un mensaje adecuado a los intereses y necesidades de la audiencia.

En el caso particular que nos ocupa, la especialización no debería ser concebida sólo para corresponsales y enviados especiales, sino para toda la redacción. En un estudio longitudinal de artículos sobre catástrofes naturales internacionales: el 25% de las informaciones fue firmada por un miembro de la redacción central, otro 25% por corresponsales y otro 20% por enviados especiales (García & Nicasio, 2012, pág. 67)<sup>76</sup>.

---

<sup>76</sup> Los porcentajes restantes son un 19% por agencias de noticias y 1% por otras firmas.



Los resultados de esta investigación sugieren que la especialización periodística en el campo de las catástrofes surge de la experiencia profesional acumulada (39,1%) y de la formación complementaria (34,8%). De hecho, el 73,9% de los directores opina que los periodistas que se ocupan de estas coberturas deberían poder formarse más. En este sentido, consideramos que el periodista más capacitado será el que aúne experiencia y formación complementaria en su currículo.

En cuanto a la formación, un 69,6% de los directores considera que los idiomas son muy necesarios. Por este orden de importancia, se define como necesaria la formación en materia sanitaria, legal, técnica (ingeniería y científica) y Protección Civil. Sin embargo, no parece muy considerada la formación psicológica (26,1%). Llamamos la atención sobre este dato porque, según lo expuesto, algunos de los problemas más importantes a los que se enfrenta el periodista en el escenario de la catástrofe son de índole psicológico: ansiedad y estrés post-traumático (Zapardiel & Balanzat, 2009) (Hight & Smyth, 2003). Estos traumas habitualmente son silenciados o ignorados como expresa González Urbaneja (2015) “nadie se ha preocupado del estrés y las tensiones que sufren los periodistas en este tipo de situaciones”. Los expertos han advertido que unas sencillas pautas de autoprotección para manejar el estrés, la ansiedad y la tensión en el terreno redundarían en un mejor bienestar psicológico (Rodríguez Bonfill & Odriozola Farré, 2012).

Los medios consideran importante la formación, pero no facilitan su desarrollo. La mitad de los directores (52,2%) reconoce que la formación presencial que se imparte en el medio es poco frecuente. Y en el caso de la formación a distancia, más económica y sencilla de implantar, la mitad de los directores reconoce que no se imparte en sus medios (52,2%). En los limitados cursos que se imparten, es un consultor especializado (56,5%) el que se encarga de dirigirlo.

3. *Se han identificado las fuentes oficiales y no oficiales más empleadas por los medios en la cobertura de catástrofes y qué relaciones establecen con los periodistas*

Las fuentes de información más empleadas son las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía y Guardia Civil), la UME y la Cruz Roja (86,9%). Una fuente muy relevante de información para los medios son las víctimas y afectados (78,3%), por encima incluso de la Administración Pública en sus tres niveles: local, autonómico y estatal. Este dato expresa una distorsión<sup>77</sup> con los resultados recogidos en otras investigaciones como la de Odriozola (2008) en la que las fuentes oficiales de la Administración Pública son las más empleadas. Nuestros hallazgos son coherentes, sin embargo, con los recogidos por Oyanedel y Alarcón (2010), que concluyen que la presencia de los afectados supone el 49% del tiempo total en pantalla y que el relato de la catástrofe, en el caso particular de la televisión, se construye desde el dolor de las víctimas. A pesar de relevantes, consideramos que los datos recogidos en esta investigación son insuficientes para valorar si estamos ante un cambio de tendencia acerca del abuso de las fuentes institucionales, futuras investigaciones podrían explorar si se confirma esta hipótesis y cuáles son las razones que la justifican.

A pesar del auge de los nuevos canales de comunicación con las redes sociales, la relación con las fuentes en las situaciones de catástrofe sigue siendo la tradicional: se acude siempre a las ruedas de prensa convocadas (56,5%) y se establece contacto con los Gabinetes de Prensa (47,8%). Además, del cauce oficial, los medios consideran imprescindible contactar con las fuentes oficiales extraoficialmente para conseguir información (91,3%), quizás también, empujados por el descrédito de las fuentes institucionales.

Los medios también recurren a lo que en el argot periodístico se denomina “retroalimentación” y que básicamente consiste en ver qué es lo que cuenta la competencia. Los otros medios de comunicación son una fuente de información más, aunque secundaria desde el punto de vista de la frecuencia de uso. En cuanto a los distintos soportes, los medios acuden más a la prensa digital (56,2%), después a la televisión (52,1%) y después por igual a la radio (43,4%) y a la prensa tradicional (43,4%). La mayor relevancia de los medios digitales se justifica por su característica inmediatez a la hora de transmitir noticias, particularmente en el caso específico que nos ocupa en el escenario de la catástrofe.

---

<sup>77</sup> Como se ha señalado anteriormente, Odriozola, en su estudio, mide las fuentes empleadas mientras que la encuesta online mide la opinión de los directores sobre la frecuencia de uso de las fuentes.

*4. Se ha descrito el nivel de confianza que los medios otorgan a las fuentes oficiales y no oficiales en la cobertura periodística de las catástrofes*

En cuanto a la confianza como fuente de información, la fuente más fiable para los medios son los bomberos (78,2%). Guardia Civil, Policía, Protección Civil y la UME son también fuentes de información que generan mucha confianza. En un escalón inferior, se sitúa la Administración Pública con sus tres niveles: local, autonómico y estatal: los directores dan a las fuentes gubernamentales bastante confianza en estas situaciones de crisis.

Sin embargo cruzando los datos con la confianza otorgada a otras fuentes, observamos que los medios dan la misma credibilidad al Gobierno, en sus tres niveles, que a las víctimas y afectados. Lo cual no deja de ser paradójico porque los encuestados otorgan la misma confianza a una fuente oficial gubernamental que a una fuente, implicada directamente en la catástrofe, pero no oficial como son las víctimas y afectados. Estimamos que esto puede ser consecuencia del significativo descrédito de la comunicación institucional pública en los episodios de catástrofes, crisis y emergencias. Deducimos que la razón fundamental detrás de esta relevante pérdida de credibilidad es la escasa atención a los Códigos Éticos de las instituciones que, en ocasiones, han colocado la protección de su imagen corporativa por encima del Derecho a la Información de los ciudadanos con prácticas como ocultamiento de la información, manipulación y utilización de las crisis con fines políticos (González Villariny, 2008) (Elías, 2006) (Ibáñez, 2014). Los datos demuestran la necesidad de abrir un debate sobre el rol y las prácticas profesionales de la comunicación institucional pública española en las catástrofes, crisis y emergencias.

Acerca de la difusión de mensajes de autoprotección en las emergencias, los medios señalan que, a veces, el Gobierno solicita su colaboración para difundirlos (65,2%). Esta limitada frecuencia, en la solicitud de colaboración, cuestiona si el Gobierno es todo lo diligente que debiera a la hora de informar a la población sobre los riesgos a los que se enfrentan como ordenan la Constitución y la normativa específica de la Ley de Protección Civil. Otros estudios también apuntan a una falta de diligencia en este sentido (Ibáñez, 2014).

*5. Se ha estudiado el uso particular de las redes sociales oficiales y no oficiales en la comunicación de catástrofes*

Los medios dan bastante confianza a la información obtenida de la Administración Pública a partir de sus canales en las redes sociales. Confían más de la información de los portales webs de las instituciones oficiales (60,8%) que la obtenida a través de sus perfiles oficiales en las redes sociales (56,5%). Aunque los periodistas acuden más a las redes sociales oficiales (Facebook y Twitter) para buscar información que a la web oficial.

En cuanto a la frecuencia, los medios opinan que consultar la web oficial y las redes sociales de las instituciones públicas en situaciones de catástrofe se ha convertido en una rutina periodística, igual que acudir a una rueda de prensa o contactar con el Gabinete de Prensa. Casi la mitad de los directores (43,5%) considera que siempre hay que consultar las redes sociales oficiales, principalmente Facebook y Twitter. Deducimos que se debe a que son actualizadas con mayor frecuencia que las webs oficiales y se pueden encontrar los últimos datos relacionados con la gestión de la emergencia.

En el caso de las redes sociales no oficiales los medios consideran que tienen poca fiabilidad como fuente de información (56,5%). Aunque eso sí hay que destacar que sólo el 21,7% de los medios señala que tiene nula confianza en ellas. En este sentido se registra un marco general de confianza bajo, estos resultados son consistentes con los observados en otras investigaciones (Curiel, 2015). Twitter y las Webs son las fuentes que generan una confianza relativa para buscar información en caso de catástrofe. Sin embargo, los medios confían poco en Facebook y YouTube. Aunque hay que destacar que ambas plataformas han sido muy empleadas por las televisiones y medios digitales para conseguir imágenes de videoaficionados en las catástrofes, como se ha observado en los casos de Haití, Fukushima, Lorca, Nepal, etc.

En cuanto al uso, una gran parte de los medios (65,2%) emplean la información de las redes sociales en las catástrofes para conseguir contactos. Casi la mitad (43,5%) las usa para contrastar y verificar la información oficial. Además, en la misma proporción (43,5%) los encuestados consideran las redes sociales como una fuente de información con entidad propia, es decir, con posibilidad de ser generadora de noticias por sí misma.

*6. Se ha examinado cómo ejercen la Responsabilidad Social los medios en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias*

Más de la mitad de los directores (52,2%) considera que los medios están sometidos a las presiones de su accionariado a la hora informar de la gestión que hace la Administración Pública de una catástrofe, crisis o emergencia. Un 43,5% piensa que el accionariado influye en ocasiones y un 8,7% que influye en muchas ocasiones. Los datos son consistentes con los arrojados por el último informe de la APM (2014, pág. 46), según el cual más del 80% de los periodistas declara haber recibido presiones en su trabajo diario. Sobre el origen de esas presiones el 80% declara que son internas, procedentes de su jefe o de la dirección de la empresa periodística (APM, 2014, pág. 47)

Después de constatar que las presiones existen, los medios consideran mayoritariamente (60,9%) que son críticos con la Administración Pública cuando falla en la gestión de una crisis. Un 21,7% opina que ese ejercicio crítico es insuficiente. En este sentido, un 56,5% piensa que se debería exigir más responsabilidades políticas y que si no se hace es debido a las presiones (21,7%).

La poca observancia de los Códigos Éticos y Libros de Estilo, la falta de especialización, así como la búsqueda de la audiencia a cualquier precio, provoca que los medios hagan informaciones sensacionalistas. Es relevante el hecho de que la práctica totalidad de los directores (91,3%) reconozca que los medios caen en el sensacionalismo al informar de las catástrofes, demostrando, al menos, una admirable capacidad autocrítica.

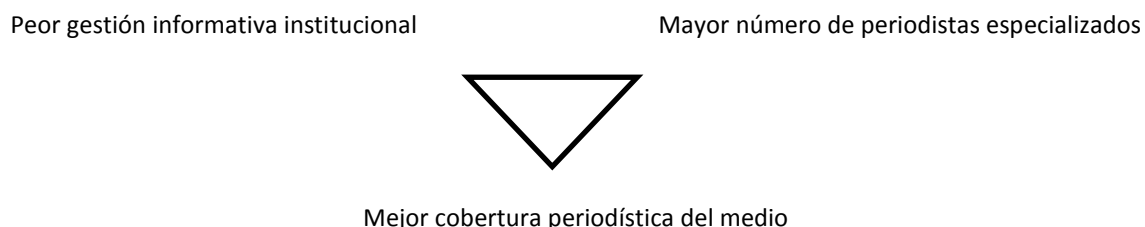
7. *Se ha identificado y comparado la evaluación de los directores encuestados sobre la comunicación pública institucional y la cobertura periodística en las últimas catástrofes y crisis ocurridas en España*

Los medios consideran que la cobertura periodística de la Crisis del Ébola es la mejor de las cuatro analizadas. A continuación, y en un ranking de mejor a peor, se situarían las coberturas informativas hechas por los medios en el Terremoto de Lorca, el Incendio de Guadalajara y la Crisis de los Pepinos.

En términos relativos, la cobertura de la Crisis del Ébola contó con el mayor número de periodistas especializados: el 56,5% de los medios dedicó entre dos y cinco periodistas a trabajar en su cobertura de forma continuada. Por tanto, podemos plantear la hipótesis de que la cobertura periodística será mejor cuanto mayor sea el número de periodistas especializados trabajando en ella. Es decir, a mayor especialización periodística, mejor calidad en la cobertura del medio. En sentido contrario, podemos plantear la hipótesis de que la cobertura periodística será peor cuanto menor sea el número de periodistas especializados participando en ella. Los datos recogidos en la encuesta indican esta dirección: la cobertura periodística en la Crisis de los Pepinos es la peor evaluada y registra el menor número de especialistas de las cuatro crisis analizadas (el 39,1% de los medios no tenía ningún periodista especializado).

En términos generales la comunicación pública institucional en las crisis no sale bien parada. El 60,9% de los directores opina que la comunicación institucional del Gobierno en la Crisis del Ébola fue mala o muy mala, siendo la peor valorada del análisis. Tampoco sale bien evaluada la gestión informativa institucional del Incendio de Guadalajara: un 47,8% la considera mala o muy mala. En cambio, el Terremoto de Lorca es el mejor valorado: un 60,8% califica la gestión informativa del Gobierno como aceptable o buena. Mientras que la política comunicativa en la Crisis de los Pepinos fue aceptable para el 34,8%. Por tanto, otra hipótesis que podemos plantear es que a peor gestión institucional informativa, mejor cobertura periodística. Recordemos el carácter exploratorio de este estudio, es decir, las relaciones derivadas de estas tres variables ahora planteadas podrían ser comprobadas por futuras investigaciones (Tabla 26).

**Tabla 26. Hipótesis planteadas para futuras investigaciones**



Fuente: Elaboración propia

Los directores han identificado la mala portavocía durante la Crisis del Ébola como el error más grave de los casos analizados (65,2%). Otros errores determinados en la comunicación del Gobierno de esta emergencia sanitaria son los mensajes contradictorios (52,1%), la descoordinación informativa (47,8%), los datos erróneos (30,4%) y la utilización partidista de la crisis (30,4%). En cuanto a las otras crisis analizadas, casi la mitad de los directores (43,5%) opina que hubo una utilización partidista del Incendio de Guadalajara. En la Crisis de los Pepinos, los medios destacan también la mala labor de los portavoces. Mientras que en el Terremoto de Lorca los encuestados no detectaron errores graves.

Con estos datos, podemos concluir que los errores más detectados en la comunicación pública institucional española son la mala portavocía por falta de preparación o aptitudes de los portavoces; la descoordinación informativa entre los distintos actores públicos involucrados que, a menudo, se manifiesta en la difusión de mensajes informativos contradictorios y con datos erróneos. En ocasiones, también se advierte una utilización partidista con fines políticos de las crisis.

8. *Se ha estudiado la cobertura periodística en el Terremoto de Lorca en 2011 y se han extraído las lecciones aprendidas por los periodistas que cubrieron la catástrofe*

Analizando el ciclo de la cobertura periodística del Terremoto de Lorca, observamos como el ciclo de la noticia es idéntico en los dos diarios analizados (El Mundo y El País). La noticia alcanza su máximo el segundo día y va perdiendo presencia hasta prácticamente desaparecer el quinto día. Los datos confirman así la teoría de que las noticias de máxima importancia tienen un ciclo de vida limitado de cinco días (Hodgkinson & Stewart, 1991).

En las catástrofes, la gente necesita información en la misma medida que necesita agua, comida, medicinas o refugio (Duhe', 2008, pág. 112). En las primeras horas, los periodistas centraron la cobertura en informar sobre las estructuras dañadas, el número de atención a los afectados, la ubicación de los campamentos y las vías de evacuación (Giménez Cáceres, 2014). Básicamente, había dos preguntas que monopolizaban la atención de los ciudadanos: cómo estaba la situación y cuándo podrían volver a sus casas. El discurso informativo, tanto desde los Gabinetes de Prensa institucionales (Ayuntamiento, CC.AA., Delegación de Gobierno) como desde los medios, se construyó con las premisas de ser claro, breve y sencillo, así como de recoger los datos más relevantes (Piñeiro, 2014). Desde el Gabinete de Prensa autonómico se difundieron en las primeras 24 horas nueve partes, con una frecuencia de dos o tres horas, presentados a la prensa por medio de un portavoz único. Además se recibieron más de 40 solicitudes de entrevistas (Pérez Heredia, 2014).

Una figura esencial en la comunicación pública institucional para capitalizar la difusión de la información es la del portavoz único. El objetivo es difundir un único mensaje, evitar la descoordinación y acallar los rumores generados en este tipo de situaciones (Mayo, 2011). El portavoz del Ayuntamiento de Lorca fue su alcalde, Francisco Jódar, que realizó, según el Consistorio, intervenciones cada 10 minutos. Para el jefe de Prensa del Ayuntamiento, “un buen comunicador, reconocido, cercano y con capacidad para mantener la serenidad en unos momentos especialmente difíciles” (Piñeiro, 2014).

Durante el análisis del corpus, se detectó un error muy grave con un tema extremadamente delicado: el número de víctimas. Los medios haciéndose eco de las fuentes oficiales cifraron las víctimas mortales en 10 personas. La fuente de la que procedió este dato erróneo fue Delegación del Gobierno que rectificó horas después y rebajó la cifra a ocho<sup>78</sup>. Este error pone en tela de juicio la adecuada coordinación informativa entre las instituciones públicas implicadas en el caso de Lorca.

---

<sup>78</sup> Según el último balance del Gobierno de Murcia se produjeron nueve muertos y 293 heridos. Una mujer falleció en el hospital por la gravedad de las heridas sufridas.



En las catástrofes, se da la particularidad de que los periodistas también pueden ser víctimas. “En los primeros momentos, muchos de los periodistas no sabían si sus casas estaban dañadas y tampoco podían localizar a sus familiares” (Piñeiro, 2014). Esa doble condición, provoca un dilema difícil de superar para el que un periodista no está preparado. “Hubo que sobreponerse en muy pocos minutos de la tragedia personal para contarle al público una noticia de la que también éramos noticia. Es muy duro ponerse a trabajar en medio de una catástrofe sin saber qué ha pasado con tu familia, tus amigos y tu casa” (Díaz Montoro, 2014). Fruto del impacto de esos primeros momentos y de la falta de especialización, algunos periodistas cometieron imprudencias poniendo en riesgo su vida (Wals, 2014).

En su estudio sobre los planes de emergencia de la prensa y las televisiones regionales en el Huracán Katrina, Duhe’ (2008, pág. 121) afirma que la gran mayoría de los medios analizados no tenía elaborados planes para trabajar en situaciones de catástrofe (64%). En los pocos casos en los que existía un protocolo de actuación era muy limitado y de pobre calidad. Los datos de esta tesis doctoral en cuanto a falta de prevención y planificación son consistentes con ese estudio. En este sentido, Nacho Gómez (2014) explica que la cadena de televisión hizo un despliegue sin precedentes y que se saltaron todos los protocolos en las rutinas de trabajo habituales (Wals, 2014).

Los periodistas que cubrieron el terremoto reconocen que nadie estaba especializado ni formado adecuadamente en la cobertura de catástrofes. Desde su experiencia, Giménez Cáceres (2014) opina que la falta de formación no es una laguna en la etapa universitaria, sino que la capacitación debe venir después. Desde nuestra perspectiva, consideramos que la introducción de asignaturas relacionadas con la materia en los planes universitarios complementaría la formación y mejoraría la capacitación de los futuros periodistas, al tiempo que les descubriría una novedosa y área de especialización, diferente de las tradicionales, pero con mucho potencial de crecimiento. Díaz Montoro (2014) destaca la necesidad de impulsar Congresos, Jornadas e investigaciones en el campo de la comunicación de catástrofes para hacer autocrítica y extraer lecciones que sirvan para el futuro.

La información en las catástrofes debe pivotar sobre el servicio público. Profesionales, medios y Gabinetes de Prensa deben ser conscientes en todo momento de la Responsabilidad Social de los periodistas (Mayo, 2015). En esta investigación, hemos detectado una carencia de debate sobre Ética y Deontología en las prácticas profesionales de las redacciones y departamentos de comunicación. Hecho sustancialmente grave apuntado por el expresidente de la FAPE y APM (González Urbaneja, 2015). Ni alarmismo, ni rumores, ni sensacionalismo son las pautas informativas que deberían guiar todas las informaciones responsables, según los expertos.

Esa Responsabilidad Social es crucial en el rol del periodista como fiscalizador de la gestión política del desastre. Díaz Montoro (2014) opina que la progresiva vuelta a la normalidad tras el impacto, no puede llevar a la autocomplacencia. El periodista debe velar por el cumplimiento de las tareas encomendadas a la Administración Pública: asistencia, protección, reconstrucción, etc. Debe dar voz a los damnificados y visibilizar situaciones que algunos tratan de ocultar. La especulación de los alquileres, la precariedad de los campamentos, las reclamaciones por las promesas incumplidas de la Administración Pública, los bancos exigiendo el pago de hipotecas por casas derruidas o los actos aislados de pillaje son parte de esa realidad incómoda que el periodista tiene obligación de narrar (Díaz Montoro, 2014).

El Periodismo responsable puede servir también para recuperar emocionalmente a la comunidad afectada: alimentando su capacidad de resiliencia con informaciones que visibilicen la humanidad, la solidaridad y los comportamientos heroicos (Nacho Gómez, 2014). Quizás el mejor ejemplo de esa capacidad de resiliencia, se vio en Lorca el día 22 de mayo cuando los ciudadanos fueron a votar en las elecciones en colegios electorales habilitados bajo carpas y con las calles llenas de escombros y de edificios apuntalados.

Sin embargo, el sensacionalismo también estuvo presente en algunos comportamientos periodísticos, en el caso de Lorca. Ciertas informaciones sugirieron el desvío de los donativos solidarios, captados por el Ayuntamiento, para pagar el sueldo de los funcionarios. La información fue negada rotundamente por el consistorio que contrarrestó el rumor publicando los saldos de las cuentas solidarias y el destino de esos fondos. La estrategia se reforzó con una rueda de prensa semanal (Piñeiro, 2014).

La Autorregulación y el cumplimiento de los Códigos Éticos podrían limitar esos comportamientos irresponsables. No obstante, se ha detectado una falta de conocimiento de los periodistas, de los directores de los medios y de los jefes de prensa de los códigos mencionados a lo largo de este trabajo. Esta falta de competencia surge de la escasa preocupación de los periodistas, pero también de la deficiente labor divulgativa de las asociaciones, colegios profesionales, universidades e instituciones académicas.

Parece haber acuerdo sobre la importancia estratégica de las redes sociales en Lorca. Para Giménez Cáceres (2014) fue la primera gran catástrofe en España contada a través de redes sociales. Donde mayor incidencia se aprecia del uso de redes sociales fue en la gestión de la comunicación pública. El Gabinete de Prensa del Ayuntamiento empleó Facebook para duplicar los mensajes informativos que también lanzaba a través de los medios. También empleó esa estrategia de duplicidad el Gabinete de Prensa autonómico a través de [www.noticias.car](http://www.noticias.car).

Es evidente que las redes sociales son una herramienta estratégica imprescindible en la gestión informativa de las catástrofes para periodistas, medios y Gabinetes de Prensa institucionales. Sin embargo, para extraer una información rigurosa es imprescindible comprobar el origen de las cuentas y de los perfiles de los que procede y realizar una doble verificación con los usos del periodismo tradicional. Si no el periodista corre el riesgo de convertirse en un usuario más de la red y dejar de hacer periodismo (Martín Vadillo, 2014).

Las lecciones aprendidas de la gestión en la etapa postcrisis apuntan a que la comunicación pública institucional debe esforzarse para mantener la atención de los medios para que el desastre no desaparezca de la agenda mediática. Así, el Gabinete de Prensa de la CC.AA. planteó una estrategia integral con ruedas de prensa semanales informando sobre el avance de las tareas de reconstrucción, convocando el Consejo de Gobierno en Lorca en el aniversario de la tragedia e introduciendo el tema de la reconstrucción en las agendas de todos los consejeros y el presidente autonómico. Por su parte, el Gabinete del Ayuntamiento, ante el desinterés mediático, adoptó una actitud proactiva convocando en el aniversario del Terremoto una rueda de prensa en Madrid.

## 7.2 REFLEXIÓN GENERAL

El 82,5% de los directores considera que la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias es un área de especialización periodística con unas características particulares y un relato informativo propio. A pesar de ese reconocimiento, ningún medio de los analizados cuenta con una sección específica en este ámbito. La cobertura de las catástrofes desborda la capacidad de acción de los medios (Vicente-Mariño, 2009). Los datos sugieren que en esa cobertura mediática se emplean todos los recursos disponibles en la redacción, pero de forma discontinua y sin un protocolo previo establecido, es decir, únicamente se siguen las directrices básicas marcadas por el Libro de Estilo de cada medio.

Si no hay especialización en las empresas, tampoco se detecta una sólida capacitación en los periodistas: el 73,9% de los medios no cuenta con ningún periodista que se dedique en exclusiva a este tipo de coberturas. Esta especialización periodística en el campo de las catástrofes surge de la experiencia acumulada y de la formación complementaria. Para los directores, los idiomas son imprescindibles (69,6%). También consideran necesaria la formación, por este orden de importancia, en materia sanitaria, legal, técnica (ingeniería y científica) y Protección Civil. No parece muy considerada la educación psicológica (26,1%). Según lo expuesto en este trabajo, algunos de los problemas más importantes a los que se enfrenta el periodista en el escenario de la catástrofe son psicológicos. Traumas profesionales frecuentemente ignorados o silenciados (González Urbaneja, 2015) Unas sencillas pautas de autoprotección servirían para que los periodistas aprendieran a manejar adecuadamente la ansiedad, el estrés y la tensión (Rodríguez Bonfill & Odriozola Farré, 2012).

Sólo desde la especialización periodística, el profesional puede profundizar en las causas del fenómeno, situarlo en un contexto amplio y ofrecer una visión global (Fernández Del Moral & Esteve, 1993, pág. 98). En pocas disciplinas periodísticas es más relevante la Responsabilidad Social del periodista que en la cobertura de las catástrofes (APM, 2015). Los objetivos esenciales de la organización encargada de gestionar y afrontar la catástrofe serán salvar vidas y minimizar daños, propósitos también compartidos por medios y periodistas a través de su trabajo informativo (Mayo, 2011). Por eso, es esencial abrir un debate para que los medios se nutran de planes preventivos que preparen su respuesta a las situaciones catastróficas (Duhe', 2008). El caso analizado del Terremoto de Lorca muestra como la improvisación tuvo un papel muy relevante tanto en la respuesta mediática y como en la comunicación pública institucional. Si la preparación y la prevención son capitales en la gestión del riesgo de cualquier organización, más si cabe en las empresas periodísticas.

Analizando el uso de las fuentes de información en las catástrofes, las más empleadas son la Policía, Guardia Civil, Cruz Roja y UME (86,9%). Una fuente muy relevante de información para los medios son las víctimas y afectados (78,3%). Por encima incluso de la Administración Pública en sus tres niveles: local, autonómico y estatal. Comparando estos resultados con los obtenidos en otra investigación en la que las

fuentes oficiales de la Administración Pública eran las más empleadas, detectamos una distorsión entre la percepción de los directores (en la encuesta online el 78,3% opina que las víctimas son una de las fuentes de información más empleadas) y el uso real (la presencia es esporádica, inferior al 15%) (Odriozola, 2011, págs. 83-86)<sup>79</sup>. Futuras investigaciones podrían explorar si estamos ante un cambio de tendencia en el abuso de las fuentes oficiales en la cobertura de las catástrofes y las razones que lo justifican.

En cuanto a la confianza de los medios en las fuentes de información, los datos confirman que generan mucha credibilidad los Bomberos, Cruz Roja, Guardia Civil, Policía, Protección Civil y la UME, ordenadas de mayor a menor confianza. En un escalón inferior, pero generando bastante confianza se sitúan las fuentes de la Administración Pública en sus tres niveles (60,8%): local, autonómico y estatal; al mismo nivel que las víctimas y afectados (60,8%). Estos resultados indican que los medios otorgan el mismo grado de confianza a los afectados que al Gobierno. Lo cual no deja de ser paradójico porque los directores dan la misma credibilidad a una fuente oficial gubernamental que a otra implicada también en la catástrofe, pero no oficial.

Consideramos que este dato sobre la confianza es significativamente revelador y podría surgir del descrédito de la comunicación pública institucional en las catástrofes, crisis y emergencias. Deducimos que esta pérdida de credibilidad procede de la escasa atención a las normas éticas de los diferentes Códigos Éticos (FAPE) (Dircom, 2002) que ha llevado a las Administraciones Públicas a colocar, en ocasiones, la protección de su imagen corporativa por encima del Derecho a la Información de los ciudadanos con prácticas como ocultamiento de información, manipulación o utilización de las crisis con fines políticos, prácticas observadas en otras investigaciones (Elías, 2006) (González Villariny, 2008) (Ibáñez, 2014).

Analizando las relaciones que se establecen con las fuentes oficiales en las catástrofes, los periodistas mantienen el esquema tradicional acudiendo a las Ruedas de Prensa (56,5%) y contactando con el Gabinete de Prensa (47,8%). Un dato revelador es que los directores consideran imprescindible contactar con las fuentes oficiales también por cauces extraoficiales para conseguir información (91,3%).

La creciente importancia de las redes sociales como fuente es evidente (Curiel, 2015). Más si cabe en el mundo de la emergencia donde la inmediatez alcanza su mayor sentido (Martín Vadillo, 2014) (Serrano, 2015). Consultar la web oficial y los perfiles en Twitter y Facebook de las instituciones públicas involucradas en la crisis es ya una rutina periodística más. En cuanto al nivel de confianza, los medios dan bastante confianza a la información obtenida a partir de la web oficial (60,8%) y de los perfiles oficiales en Twitter y Facebook (56,5%). En el caso de las redes sociales no oficiales, los medios consideran que tienen poca fiabilidad como fuente de información (56,5%). Los periodistas usan la información procedente de las mismas para conseguir contactos (65,2%) y para contrastar la información oficial (43,5%).

---

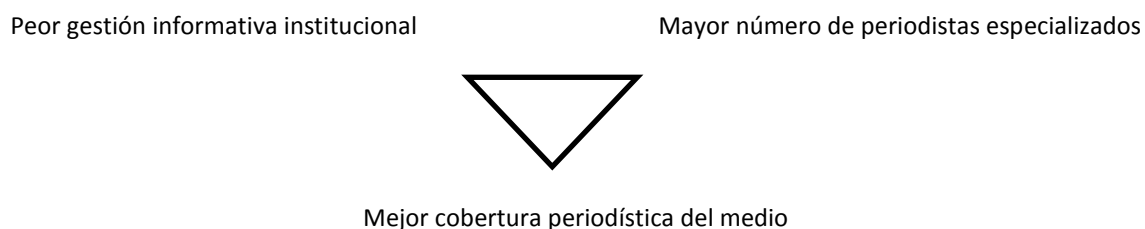
<sup>79</sup> Previamente, se han establecido las diferencias entre las dos investigaciones. Con todas las limitaciones, nos parecía interesante reflejar los datos.

Más de la mitad de los directores (52,2%) considera que los medios están sometidos a las presiones de su accionariado a la hora informar de la gestión que hace la Administración Pública de una crisis y un 56,5% de los directores opina que los medios deberían ser más críticos a la hora de exigir responsabilidades políticas.

En cuanto a la cobertura periodística de las crisis analizadas (Ébola, Lorca, E. Coli y Guadalajara), los medios consideran que el mejor trabajo informativo se realizó en la Crisis del Ébola. A continuación, de mejor a peor trabajo periodístico, se sitúan las coberturas del Terremoto de Lorca, el Incendio de Guadalajara y la Crisis de los Pepinos. La cobertura de la Crisis del Ébola fue la que registró una mayor especialización periodística: el 56,5% de los medios dedicó entre dos y cinco periodistas especializados a cubrir la crisis. Por tanto, podemos plantear la hipótesis de que la cobertura periodística será mejor cuanto mayor sea el número de periodistas especializados. Es decir, a mayor especialización periodística, mejor calidad en la cobertura del medio.

En cuanto al análisis de la comunicación pública en las mismas crisis, en líneas generales la labor comunicativa del Gobierno es valorada negativamente. El 60,9% de los directores opina que la comunicación institucional del Gobierno en la Crisis del Ébola fue mala o muy mala. Un 47,8% considera también como mala o muy mala la comunicación institucional en el Incendio de Guadalajara. La comunicación pública en la Crisis de los Pepinos fue aceptable para el 34,8% y el Terremoto de Lorca es el mejor valorado, con una gestión aceptable o buena para el 60,8%. Por tanto, podemos plantear también la hipótesis de que a peor gestión institucional informativa, mejor cobertura periodística. Recordemos que este estudio tiene carácter exploratorio, así que las correlaciones entre estas tres variables podrían ser comprobadas en posteriores investigaciones (Tabla 26).

**Tabla 26. Hipótesis planteadas para futuras investigaciones**



Fuente: Elaboración propia

Los directores han identificado la mala portavocía durante la Crisis del Ébola como el error más grave de los casos analizados (65,2%). Sobre esta emergencia también se han detectado mensajes contradictorios (52,1%), descoordinación informativa (47,8%), datos erróneos (30,4%) y utilización partidista de la crisis (30,4%). Casi la mitad de los directores (43,5%) opina que también se produjo una utilización política de la crisis en el Incendio de Guadalajara.

De las lecciones aprendidas por los periodistas en la cobertura informativa del Terremoto de Lorca extraemos que la información en las catástrofes debe pivotar sobre el servicio público. Ni alarmismo, ni rumores, ni sensacionalismo son las pautas informativas que deberían guiar todas las informaciones responsables. Esa Responsabilidad Social del periodista debe manifestarse también en la fiscalización de la gestión política del desastre. Díaz Montoro (2014) opina que la progresiva vuelta a la normalidad tras el impacto, no puede llevar a la autocomplacencia. El periodista debe velar por el cumplimiento de las tareas encomendadas a la Administración Pública: asistencia, protección, reconstrucción, etc. Debe dar voz a los damnificados y visibilizar situaciones que algunos tratan de ocultar.

El sensacionalismo está intrínsecamente relacionado con relato de las catástrofes: un 91,3% de los directores reconoce que los medios caen habitualmente en el amarillismo. En el caso de Lorca, algunas informaciones sugirieron el desvío de los donativos solidarios para pagar el sueldo de los funcionarios del Ayuntamiento. El rumor creciente fue contrarrestado por el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento publicando los saldos de las cuentas solidarias y el destino de esos fondos, además la estrategia se reforzó con una específica rueda de prensa semanal (Piñeiro, 2014)

La Autorregulación y el cumplimiento de los Códigos Éticos podrían limitar esos comportamientos irresponsables. Sin embargo, se ha detectado un conocimiento muy limitado de estas directrices éticas por parte de los periodistas, de los directores y de los jefes de prensa. Esta falta de observancia procede de la escasa preocupación de los periodistas, pero también de la deficiente labor divulgativa de las instituciones.

El caso de estudio es paradigmático en el uso de las redes sociales, ya que el Terremoto de Lorca es considerado como la primera gran catástrofe narrada a través de la red en España (Giménez Cáceres, 2014). Las lecciones aprendidas determinan que para extraer información rigurosa de las redes sociales es imprescindible comprobar el origen de las cuentas y de los perfiles de procedencia, así como realizar una doble verificación por medio de los usos del periodismo tradicional. Si no el periodista corre el riesgo de convertirse en un usuario más de la red y olvidarse de hacer periodismo (Martín Vadillo, 2014).

Para concluir, exponemos sintéticamente las aportaciones originales de esta investigación exploratoria en cada uno de los ámbitos:

- **Marco Teórico.** Partiendo de la necesidad de avanzar en la conceptualización y definición, hemos planteado preliminarmente el término “Comunicación de Catástrofes” como más adecuado que el de “Periodismo de Catástrofes”. Entendemos que el término “Comunicación” es más integral al incluir tanto a los periodistas de los medios como a los profesionales que trabajan en los Gabinetes de Prensa de las organizaciones, públicas y privadas, involucradas en la gestión de la catástrofe, crisis o emergencia. Consideramos que el abordaje de este campo debe ser integral con todos los actores comunicacionales presentes en el escenario de la catástrofe.
- **Metodología.** Nuestra perspectiva integral también es novedosa en la conformación de la muestra intencional al incluir como sujetos de estudio a la prensa digital y a la radio. Hasta ahora se había estudiado mayoritariamente las coberturas de las catástrofes de prensa escrita y televisiones. Consideramos relevante el hecho de que no se tiene constancia de ninguna muestra que reúna a los 30 directores de los medios generalistas de alcance nacional más importantes de España. Tradicionalmente las encuestas en este campo de investigación recogen la opinión de los periodistas, pero los casos en los que se cuestiona a los máximos responsables informativos son muy limitados.
- **Técnica de investigación: encuesta.** Los directores han evaluado la política comunicacional del Gobierno en la reciente Crisis del Ébola. También en el Terremoto de Lorca, la Crisis de los Pepinos y el Incendio de Guadalajara. Estimamos que extraer estas valoraciones e identificar los principales errores aporta un conocimiento valioso y original, ya que no se ha detectado ninguna evaluación de los medios de comunicación sobre la política comunicacional del Gobierno en estas crisis.
- **Técnica de investigación: estudio de caso.** La investigación incluye la experiencia de periodistas de medios de comunicación y de Gabinetes de Prensa institucionales en el Terremoto de Lorca. Con esta técnica de investigación pretendemos responder a la necesidad de conectar la investigación académica teórica con la práctica periodística real.

Consideramos que la investigación exploratoria desarrollada en esta tesis doctoral ha avanzado humildemente, pero con un enfoque audaz y ambicioso en el estudio de un fenómeno complejo, multidisciplinar y escasamente explorado como es la comunicación de catástrofes. Confiamos en que las diferentes aportaciones aquí recogidas sobre la conceptualización de los términos, la metodología de investigación, los resultados y las conclusiones sirvan de base a futuras investigaciones que sigan avanzado en el conocimiento de esta apasionante especialización periodística.





## BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Abbasi, M., & otros, y. (2012). Lessons Learned in Using Social Media for Disaster Relief. *ASU Crisis Response Game in International Conference on Social Computing, Behavioral-Cultural Modeling and Prediction*. Maryland: College Park.
- Acinas, M. P. (2007). Información a la población en situaciones de emergencia y riesgo colectivo. *Intervención Psicosocial*, 3, 303-321.
- ADM. (2001). *Estándares de Calidad para la realización de Encuestas por Internet*. Asociación Alemana de Institutos de Investigación de Mercado y Opinión.
- Aguirre, M. (1999). Los medios periodísticos y el espectáculo humanitario. En A. Roberts, *Los desafíos de la acción humanitaria: un balance*. Barcelona: Icaria.
- Aguirre, S. (1995). *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Barcelona: Marcomó.
- Allison, R. (1993). *Global Disasters: Inquiries Into Management Ethics*. Nueva York: Prentice Hall.
- Almendral, G. (30 de 10 de 2011). *I Seminario de Cobertura Mediática en Crisis, Catástrofes y Emergencias. Mesa redonda*. Madrid: Instituto de RTVE.
- Almendral, G. (17 de 06 de 2015). Presentación de las jornadas. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Altheide, D. (2002). *Creating Fear. News and the construction of crisis*. New York: Aldine de Gruyter.
- Anderson, A. (1991). Source strategies and the communication of environmental affairs. *Media, culture & society*, XIII(4), 459-476.
- Antona, A. (17 de 06 de 2015). Mitos y realidades en los desastres, crisis y emergencias. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- APM. (2015). *Tragedias y periodistas en la era digital. XVII Laboratorio de Periodismo*. Asociación de la Prensa de Madrid.
- APM. (2014). *Informe Anual de la Profesión Periodística*. Madrid: Asociación de la Prensa de Madrid.

- APM. (2014 b). *Nueve pautas que debe seguir un periodista para informar sobre catástrofes*. Madrid: Asociación de la Prensa de Madrid.
- APM. (2013). *Informe Anual de la Profesión Periodística*. Madrid: Asociación de la Prensa de Madrid.
- Aptekar, L. (1994). *Environmental disasters in global perspective*. Nueva york: G.K. Hall & Co.
- Arcos González, P. (17 de 06 de 2015). Los desastres y su evolución conceptual y epidemiológica. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Arcos González, P., González Carril, F., & Huerta González, M. (1994). El concepto de desastre y su aplicación en Asturias. *Revista española de Salud Pública*, 68(5), 573-578.
- Arcos, J. (18 de 06 de 2015). Control de enfermedades transmisibles y vigilancia epidemiológica. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Arkin, E. B. (1989). Translation of risk messages information for the public: Message development. En V. Covello, D. Pawlova, & D. McCallum, *Effective risk communication. The role and responsibility of government and non governmental organizations. Proceedings of the workshop on the role of government in health risk communication and public education* (págs. 127-135). Washington D.C.
- Auf Der Heide, E. (1989). *Disaster Response: Principles of preparation and coordination*. Sant Louis: The C.V. Mosby Company.
- Barata, F. (2001). El tratamiento mediático de la violencia criminal. *Seminario Desafíos y retos de la información judicial*. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Blanco.
- Bardin, L. (1986). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Barredo, D., Palomo, B., & Mantilla, A. (2014). Una encuesta exploratoria para cuantificar la influencia de las redes sociales en las rutinas profesionales de los periodistas ecuatorianos: reflexiones sobre la mediamorfosis del Ecuador. *Anuario electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 8(1), 52-80.
- Barroso, J. (07 de 05 de 2015). Tragedias y periodistas en la era digital. *XVII Laboratorio de Periodismo de la Asociación de la Prensa de Madrid* . Madrid: APM.
- BBC. (2012). *Editorial Guidelines*. Londres: BBC.
- Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.

- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Bell, J. (2002). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Beltrán, R., & Rodríguez, J. (2004). Validez. En F. Salvador, & J. Rodríguez, *Diccionario enciclopédico de didáctica II* (pág. 665). Málaga: Aljibe.
- Bennet, P. (1999). Understanding responses to risk: some basic findings. En P. Bennet, & K. Calman, *Risk communication and the public health* (págs. 3-19). Londres: Oxford University Press.
- Bernardo y Pellisser. (2010). La naturalización mediática de las catástrofes. Una aproximación crítica. (U. C. Chile, Ed.) *Cuadernos de Información*, 26, 103-114.
- Birnbaum, M. (2000). *Psychological experiments on the Internet*. San Diego: Academic Press.
- Blocker, T., Burke, R., & Sherkat, D. (1991). Political Responses to Natural Disaster: Social Movement Participation Following a flood disaster. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 9, 367-382.
- Britton, N. (1986). Developing and understanding of disaster. *Australian & New Zealand journal of sociology*, 22(2), 254-271.
- Campbell, F. (1999). *The construction of environmental news. A study of Scottish journalism*. Hants: Ashgate.
- Camps, S. (1999). *Periodismo sobre catástrofes*. Buenos Aires: Ediciones Paulinas.
- Canal Sur TV. (2004). *Libro de Estilo*. Sevilla: Pinelo Talleres Gráficos.
- CARMA. (2006). *Western media coverage of humanitarian disasters*. CARMA International.
- Casasús, J., & Núñez-Ladevéze, L. (1991). *Estilo y género periodísticos*. Barcelona: Ariel.
- Casero-Ripollés, A., Ortells-Badenes, S., & Doménech-Fabregat, H. (2013). Las competencias profesionales en periodismo: una evaluación comparativa. *Historia y Comunicación Social*, 18, 53-64.
- Chatier, J., & Gabler, S. (2001). *Risk communication and government: Theory and application for the Canadian food inspection agency*. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de Canadian Food Inspection Agency: <http://www.inspection.gc.ca>.
- Chomsky, N., & Dieterich, H. (1996). *La aldea global*. Navarra: Txalaparta.

- Chomsky, N., & Herman, E. S. (1990). *Los guardianes de la libertad*. Barcelona: Crítica.
- Ciancio, A. (2007). Los medios de difusión y la acción humanitaria. Un nuevo marco para el debate. En I. Arcas, *Medios de comunicación y organizaciones humanitarias en la respuesta a las crisis*. Madrid: IECAH.
- Colegio de Periodistas de Cataluña. (2012). *Estatut Marc de Redacció*. Barcelona.
- Cook, T. (1997). News coverage of AIDS. En *Politics and the press: The news media and their influences* (págs. 217-236). Colorado: Lynne Reine.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Coté, W., & Simpson, R. (2000). *Covering violence. A guide to ethical reporting about victims and trauma*. New York: Columbia University Press.
- Covello, V. (2002). *Message mapping, Workshop on Bio-Terrorism and Risk*. Ginebra: OMS.
- Covello, V., & Sandman, P. (2001). Risk communication: evolution and revolution. En A. Wolbarst, *Solutions to an environment in peril* (págs. 164-178). Baltimore: John Hopkins University Press.
- Covello, V., Slovic, P., & Von Winterfeldt, D. (1986). Risk communication: A review of the literature. *Risk Abstracts*, 3(4), 172-182.
- Creswell, J. (2002). *Educational research: planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research*. Ohio: Merrill Prentice Hall.
- Curiel, E. (2015). La credibilidad de las redes sociales en el ámbito periodístico. *TransInformação*, 27(2), 165-171.
- Dankhe, G. (1976). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado, & G. Dankhe, *La comunicación humana: ciencia social* (págs. 385-454). México D.F.: McGraw-Hill.
- De Marchis, G. (28 de 04 de 2015). Comunicación personal. Email.
- De Marchis, G. (2012). La validez externa de las encuestas en la web. Amenazas y su control. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18, 263-272.
- De Nicolás, L., Artetxe, A., & Jauregui, A. (2000). *Intervención psicológica en situaciones de emergencia y desastres*. Vitoria: Gobierno Vasco.
- De Pablos, J., & Elías, C. (2003). CSIC: chapapote de la ciencia española (o cómo se manipula información en catástrofes ecológicas). *Revista Latina de Comunicación Social*(54).

- De Rivera, J. (06 de 04 de 2011). *Los Social Media en las Revoluciones de los Países Árabes: Facebook en Túnez*. Obtenido de En Sociología y Redes sociales: <http://sociologiayredessociales.com/2011/04/social-media-revoluciones-arabes-facebook-en-tunez-redes-sociales/>
- Delarbre, R. (2001). Vivir en la sociedad de la información: orden global y dimensiones locales en el universo digital. *CTS+ I: Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación*, 1.
- Díaz Montoro, A. (28 de 11 de 2014). "Periodistas en el epicentro. Protagonistas involuntarios de la noticia". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Diezhandino, M. P. (1988). La especialización en los medios impresos: evolución y perspectivas. En *La prensa ante el cambio de siglo* (págs. 172-176). Bilbao: Deusto.
- Dircom. (2002). *Código ético*. Asociación de Directivos de Comunicación.
- Dornbusch, D. (1998). An analysis of media coverage of the BSE crisis in Britain. En S. Ratzan, *The mad cow crisis* (págs. 138-152). Nueva York: New York University.
- Duhe', S. (2008). Communicating Katrina: A Resilient Media. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 26(2), 112-127.
- Edelman, M. (1977). *Political Language: Words that Succeed and Policies that Fail*. Florida: Academic Press.
- El Mundo. (1996). *Libro de Estilo*. Madrid: Temas de Hoy.
- Elías, C., & Luengo, M. (2014). Periodismo Especializado y áreas de especialización en el currículo de los Grados de Periodismo en las Universidades españolas. En F. N. Esteve, *Nuevos retos del Periodismo Especializado*. Madrid: Schedas.
- Elías, C. (2006). Medio ambiente, manipulación política y control mediático del riesgo. Análisis del caso del hundimiento del petrolero Prestige. *Ámbitos*(15), 171-190.
- Enebral, F. (2001). *La información interactiva en gabinetes de comunicación. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense.
- Estellés, E., & González, F. (2012). Towards an integrated crowdsourcing definition. *Journal of Information Science (aceptado y pendiente de publicación)*.
- Esteve, F., & Nieto, J. (2014). Prólogo. En F. Esteve, & J. Nieto, *Nuevos retos del Periodismo Especializado* (págs. 6-7). Madrid: Schedas.

- FAPE. (18 de 08 de 2015). *Código Ético y Deontológico de la Federación de Asociaciones de la Prensa de España*. Obtenido de <http://fape.es/home/codigo-deontologico/>
- FAPE. (2014). *Recomendaciones éticas o deontológicas para el tratamiento periodístico y mediático de las catástrofes*. Madrid: Comisión de Arbitraje, Quejas y Deontología del Periodismo.
- Farré, J. (2005). Comunicación de riesgo y espirales del miedo. *Comunicación y Sociedad*(3), 95-119.
- Fernández Del Moral, J. (22 de 01 de 2011). Javier Fernández del Moral: “Sólo se divulga cuando se consigue hacer entender y hacer participar”. *Divulgación y Cultura Científica Iberoamericana*. (H. Bakkali, Entrevistador). Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).
- Fernández Del Moral, J. (2010). Transparencia informativa y Comunicación institucional. *Fundación Ciudadanía y Valores*, (págs. 1-12). Madrid.
- Fernández Del Moral, J. (2004). El periodismo especializado: un modelo sistémico para la difusión del conocimiento. En J. Fernández Del Moral, *Periodismo especializado*. Barcelona: Ariel.
- Fernández Del Moral, J., & Esteve, F. (1993). *Fundamentos de la información periodística especializada*. Madrid: Síntesis.
- Fernández González, V. (2014). Análisis de caso: los modelos español y anglosajón en el estudio periodístico de la cobertura de situaciones traumáticas. *Historia y Comunicación Social*, 19, 747-757.
- Fischhoff, B. (1995). Risk perception and communication unplugged: twenty years of process. *Risk Analysis*, 15, 137-145.
- Fischhoff, B. (1984). *Judgmental aspects of risk analysis*. In *Risk assessment and risk assessment methods: The state of the art*. . Washington, D.C.: National Science Foundation.
- Flores, J. (2008). Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales. *Comunicar*, 17(33), 73-81.
- Fox, D. (1987). *El proceso de investigación en educación*. Pamplona: EUNSA.
- Friedman, S. (2011). Three Mile Island, Chernobyl and Fukushima: an analysis of traditional and new media coverage of nuclear accidents and radiation. *Bulletin of the atomic scientist*, 67(5), 55-65.
- Friedman, S., Gorney, C., & Egolf, B. (1987). Reporting of Radiaton: A content analysis of Chernobyl coverage. *The Journal of Communication*, 37(3), 58-67.

- García Gómez, A. (2008). *Riesgos y catástrofes. Actitudes y conductas en la sociedad española. 2ª parte*. Dirección General de Protección Civil y Emergencias. Ministerio del Interior.
- García, E., & Nicasio, B. (2012). La vigencia de los patrones clásicos de cobertura de las catástrofes naturales en la era de Internet. *Correspondencias & Análisis*, 2, 61-62.
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Santillana.
- Gidley, R. (2007). Eliminando los obstáculos: ¿Qué se interpone a las noticias humanitarias? En I. Arcas, *Medios de comunicación y organizaciones humanitarias en respuesta a las crisis*. Madrid: IECAH.
- Gil Calvo, E. (2004). *El miedo es el mensaje. Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Giménez Cáceres, L. (28 de 11 de 2014). "Última hora desde Lorca. Los medios de comunicación ante los terremotos de 2011: información y servicio público". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Global Humanitarian Assistance Report 2015. (2015).
- González Urbaneja, F. (19 de 06 de 2015). Aspectos éticos y deontológicos de la información sobre emergencias. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- González Villariny, N. (2008). *La comunicación del riesgo en la prensa escrita. Un estudio del tratamiento informativo del naufragio del petrolero Prestige en los diarios El País y El Mundo. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense.
- Gonzalo, J., & Farré, J. (2011). *Teoría de la comunicación de riesgo*. Barcelona: UOC.
- Gonzalo, P. (24 de 06 de 2015). *El tsunami de Japón, mapas y redes sociales*. Obtenido de periodismociudadano.com:  
<http://www.periodismociudadano.com/2011/03/11/el-tsunami-de-japon-mapas-y-redes-sociales/>
- Gowing, N. (2001). *Help or Hinderance in Conflict Prevention*. New York: Carnegie commission on preventing deadly conflict.
- Grossi, G. (1984). *Professionalità e casi eccezionali. A: Problemi dell'Informazione* (Vol. XX). Bologna: Il Mulino.
- Guha-Sapir, D., Vos, F., & Below, R. (2011). *Annual Disaster Statistical review 2010: The Numbers and Trends*. Brussels: CRED.



- Gutiérrez, A. (07 de 05 de 2015). Tragedias y periodistas en la era digital. XVII *Laboratorio de Periodismo de la Asociación de la Prensa de Madrid* . Madrid: APM.
- Hens, M. (2007). Una relación compleja: partiendo de la experiencia. Mesa redonda I. En I. Arcas, *Medios de comunicación y organizaciones humanitarias en la respuesta a las crisis* (págs. 94-96). Madrid: IECAH.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Herrero, C. (2004). Géneros para la divulgación periodística. En J. Fernández Del Moral, *Periodismo especializado*. Barcelona: Ariel.
- Herrero, C. (2003). *Periodismo de Sucesos y Tribunales. Tratamiento informativo de la violencia social*. Sevilla: Padilla Libros Editores y Libreros.
- Hight, J., & Smyth, F. (2003). *Tragedias & Periodistas. Guía para una cobertura más eficaz*. New York: Dart Center for Journalism & Trauma.
- Hodgkinson, P., & Stewart, M. (1991). *Coping with catastrophe. A handbook of disaster management*. Londres: Routledge.
- Holst, O. (1969). *Content Analysis of the Social Sciences and Humanities*. Massachusetts: Addison Wisely .
- Howard, N. (18 de 06 de 2015). Security, Conflict and Health Research programme of the London School of Hygiene & Tropical Medicine. III *Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Ibáñez, Á. (2014). *Comunicación, administraciones públicas y gestión de crisis y emergencias. Tesis doctoral*. Madrid: Universidad Complutense.
- Ibáñez, Á. (2012). La Información Pública y la legislación en materia de Protección Civil y Emergencia. *Derecom*, 10, 48-69.
- Janoff-Bullman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*. Nueva York: Free Press.
- Jasanoff, S. (1990). *The Fifth Branch*. Cambridge MA: Harvard University Press.
- Jensen, K., & Jankowski, N. (1993). *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*. Barcelona: Bosch.
- Jerez, A., Sampedro, V., & López, A. (2008). *Del 0,7% a la desobediencia civil, política e informacion del movimiento y las ONG de desarrollo (1994-2000)*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

- Kapuscinsky, R. (2003). *Los cinco sentidos del periodista*. Mexico D.F.: Fundación Nuevo Periodismo.
- Kasperson, R. E., & Stallen, P. J. (1991). *Risk communication: the evolution of attempts*. In *Communicating risk to the public*. Londres: Klower.
- Kientz, A. (1974). *Para analizar los mass media. El análisis de contenido*. Valencia: Editorial Fernando Torres.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- Larrondo, A. (2006). Del impacto mediático al olvido: la pérdida de interés noticioso como indicador de la deshumanización de los medios. *Revista Latina de Comunicación Social*(61).
- Lemke, J. (1990). *Talking Science, Language, Learning and Values*. New Jersey: Ablex Publishing.
- León, O., & Montero, I. (1999). *Diseño de investigaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Limñana, M. C. (18 de 06 de 2015). Los problemas de salud en función del tipo de desastre. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Logan, R. (1995). En busca de una teoría: público, medio ambiente y medios de comunicación. *Comunicación y Sociedad*, VIII(2), 79-110.
- Lopera, E. (2011). Aproximaciones a la Comunicación del Riesgo desde los Ámbitos Académico, Institucional y Mediático de la Sociedad Actual. (M. d. Innovación, Ed.) *Informe Técnicos Ciemat*(1243), 11.
- López Acuña, D. (17 de 06 de 2015). El mapa de las crisis, emergencias y desastres. ¿Qué está ocurriendo un día como hoy en el mundo? *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III .
- López Gordo, I. (18 de 06 de 2015). Fuentes de Información en Crisis, Emergencias y Desastres. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- López Muga, M. (1997). Formación del policía para situaciones de emergencia. *Papeles del psicólogo*, 68, 34-37.
- López-Ibor, J. (2004). ¿Qué son desastres y catástrofes? *Actas españolas de psiquiatría*, 32(2), 1-16.

- López-Rabadán, P., & Vicente-Mariño, M. (2011). Métodos y técnicas de investigación dominantes en las revistas científicas españolas sobre comunicación (2000-2009). *Actas del I Congreso Nacional de Metodología de la Investigación en Comunicación* (págs. 665-679). Fuenlabrada: AE-IC.
- Lozano, C. (2009). Periodismo de catástrofes: la actualidad informativa como fuente de incertidumbres. En C. Moreno, *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información* (págs. 231-248). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Lozano, C. (2003). Reflexiones en torno a la imagen de un petrolero partido en dos. Comunicación social y catástrofe del Prestige. *V Congreso de Periodismo Ambiental*, (pág. 3). Madrid.
- Luhmann, N. (1992). *Sociología del riesgo*. Guadalajara: Universidad Iberoamericana.
- Marauri, I., Rodríguez, M. M., & Cantalapiedra, M. J. (2011). Géneros informativos y estilo periodístico en la cobertura de sucesos en la prensa diaria de información general en España (1977-2000). *ZER*, 16(30), 213-237.
- Martín Serrano, M. (1993). La estructura que tienen las narraciones de las catástrofes. En *Funcionamiento de los MCM y de los profesionales de la comunicación en casos de catástrofe*. Centro Europeo de Investigación Social de Situaciones de Emergencia.
- Martín Vadillo, J. (28 de 11 de 2014). "Última hora en los medios: inmediatez vs rigor informativo". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Mayo, M. (2011). Gestión eficaz de la información en catástrofes y emergencias. El caso del Terremoto de Lorca. *Trabajo de investigación para la obtención del DEA*. Madrid: Universidad Complutense.
- Mayo, M. (19 de 06 de 2015). Debate: Ante una crisis, emergencia o desastre, ¿deben coordinarse y estar de acuerdo periodistas y actores sanitarios? ¿Por qué? *III Jornadas Internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Mendiluce, J. (1997). *Con rabia y esperanzas: retos y límites de la acción humanitaria*. Madrid: Planeta.
- Meneses, M. D. (2007). En torno al Periodismo especializado. Consensos y disensos conceptuales. *Análisi*(35), 137-152.
- Mercado, M. T. (2010). Aportaciones teóricas en torno al concepto de Periodismo Especializado. *Questión*, 1(28).
- Mir i Soler, N. (1999). *Societat, Estat i risc*. Barcelona: Institut d'Estudis de la Seguretat.

- Mogensen, K. (2008). Television Journalism During Terror Attacks. *Media, War and Conflict*(31), 31-49.
- Molotch, H., & Lester, M. (1975). Accidental News. The great oil spill as local occurrence and national event. *American Journal of Sociology*(81), 235-260.
- Mullaney, M. (2012). Optimizing Social Media in Humanitarian Crisis. *The Macalester Review*, 2(1). Recuperado el 24 de 06 de 2015, de <http://digitalcommons.macalester.edu/macreview/vol2/iss1/3>
- Muñoz Torres, J. (1997). Aproximación al concepto de información periodística especializada. En F. Esteve, *Estudios sobre Información Periodística Especializada*. Valencia: Fundación Universitaria San Pablo CEU.
- Mythen, G. (2004). *Ulrich Beck: A Critical Introduction to the Risk Society*. Londres: Pluto Press.
- Nacho Gómez. (28 de 11 de 2014). "Los terremotos de Lorca a través de la televisión. Ejercicio de responsabilidad". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- National Research Council. (1989). *Improving risk communication*. Washington DC: National Academy Press.
- Nörd, L., & Strömbäck, J. (2006). Reporting more, informing less: A comparison of the Swedish media coverage of September 11 and the wars in Afghanistan and Iraq. *SAGE Journal*(7), 85-100.
- Nuñez, J. (17 de 06 de 2015). La geopolítica de las crisis, emergencias y desastres. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III .
- Nuñez, J., & Rey, F. (2007). Introducción. En I. Arcas, *Medios de comunicación y organizaciones humanitarias en la respuesta a las crisis* (pág. 8). Madrid: IECAH.
- Odriozola, J. (2011). La construcción informativa de la catástrofe del Prestige: el abuso de las fuentes institucionales. *Análisi*(44), 77-92.
- Odriozola, J. (2010). La crisis del Prestige en la prensa vasca desde una concepción medioambiental. *Estudios sobre el mensaje periodístico*(16), 331-347.
- Odriozola, J. (2008). *Información de crisis y periodismo medioambiental: El caso del Prestige en la prensa vasca*. Tesis doctoral. Leioa: Universidad del País Vasco.
- OPS. (2011). *Manual periodístico para la cobertura ética de las emergencias y los desastres*. San José: Organización Panamericana de Salud.
- Orbe, I. (2012). *Emergencias y medios de comunicación*. Bilbao: Academia de Arkaute.

- Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*. Washington, D.C.: OPS.
- Orive, P., & Fagoaga, C. (1974). *La especialización en el periodismo*. Madrid: Dossat.
- Otway, H. (1990). Communicating with the public about major hazards: Challenges for European Research. En C. o. Communities, *Communicating with the publick about major hazards*. Londres: Elsevier Applied Sciences.
- Oyanedel, R., & Alarcón, C. (2010). Una mirada al tratamiento televisivo de la catástrofe. *Cuadernos de Información*(26), 115-122.
- Penning-Rowell, E., & Handmer, J. (1990). The changing context of risk communication. En E. Penning-Rowell, & J. Handmer, *Hazards and the communication of risk* (págs. 3-15). Hants: Gower House.
- Pérez de Armiño, K. (16 de 08 de 2015). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. Obtenido de Catástrofe: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es>
- Pérez de Armiño, K. (1999). Vulnerabilidad y desastres. Causas estructurales y procesos de la crisis de África. *Cuadernos de Trabajo de HEGOIA*, 24.
- Pérez De Tudela, C. (1994). *La información en las catástrofes*. Madrid: Mapfre.
- Pérez Heredia, M. (28 de 11 de 2014). "Comunicación en situaciones de crisis. El caso de los terremotos de Lorca". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Piñeiro, S. (28 de 11 de 2014). "Lecciones del tratamiento informativo de una tragedia". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Piñuel, J. (2002). La comunicación corporativa de la gestión de crisis. *Comunicación y Psicotécnica*(2), 5-34.
- Pont, C. (2008). Protocols, actors i comunicació institucional en episodis d'emergència. Estudi de la gestió informativa de l'esfondrament d'un túnel del metro al Carmel de Barcelona. *Tesi doctoral*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Prats, J. (2004). *Técnicas y recursos para la elaboración de tesis doctorales: bibliografía y orientaciones metodológicas*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Puertas, E., & Vera, I. (2006). Dispositivo de Intervención Psicosocial en el incendio forestal de la provincia de Guadalajara. *Psicología Sin Fronteras*(2), 41-51.
- Puy, A., & Cortés, B. (1998). Percepción social de los riesgos y comportamiento en los desastres. En E. J. Amérigo, *Psicología Ambiental*. Madrid: Pirámide.

- Puy, A., & Romero, A. (1998). Claves para la intervención psicosocial en desastres. En A. Martín, *Psicología comunitaria*. Madrid: Síntesis.
- Quarantelli, E. (2002). *The role of the mass communication system in natural and technological disasters and possible extrapolation to terrorism situations*. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de <http://dels-old.nas.edu/dr/docs/Quarantelli.pdf>
- Quarantelli, E. (2000). *Emergencies, Disaster and Catastrophes are different phenomena*. Delaware: Disaster Research Center of University of Delaware.
- Quarantelli, E. (1989). The social science study of disasters and mass communication. En W. L., W. L., & W. T., *Disasters and mental health* (págs. 41-73). Washington DC: US Department of Health and Human Services.
- Quesada, M. (2007). *Periodismo de sucesos*. Madrid: Síntesis.
- Quesada, M. (1998). *Periodismo especializado*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias.
- Randall, D. (1999). *El Periodista Universal*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Requena, F. (2008). *Redes sociales y sociedad civil* (Vols. Colección Monografías, 256). Madrid: CIS.
- Reuters Institute Digital News Report 2014. (2014). University of Oxford.
- Rey, F. (17 de 06 de 2015). ¿Cuáles son los principios que rigen la acción humanitaria? Evolución histórica del humanitarismo. *III Jornadas internacionales "Periodismo en crisis, emergencias y desastres"*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Rey, F. (2015). *Nepal, ¿todo vale?* Obtenido de Huffington Post.
- Rocamora, V. (2012). De la comunicación de crisis a la comunicación de riesgos. La OMS en el caso de la gripe A (H1N1). *Congreso de Comunicación y Riesgos* (págs. 1-18). Tarragona: AE-IC.
- Rodríguez Bonfill, P., & Odriozola Farré, B. (2012). Catástrofes y periodismo: el relato, los escenarios, las interacciones y las necesidades prácticas y psicológicas de todos los implicados. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18(2), 577-594.
- Roiz, M. (2002). *La sociedad persuasora: Control cultural y comunicación de masas*. Madrid: Paidó.
- Romero, V. (2011). Mitos y realidades de los desastres naturales. *I Seminario de Cobertura Mediática en Crisis, Catástrofes y Emergencias. Mesa redonda*. Madrid: Instituto de RTVE.

- Rosenstiel, T., & Mitchell, A. (2012). *YouTube & News*. Pew Research Report.
- RTVE. (2008). *Estatuto de información de la corporación RTVE*. Madrid: RTVE.
- Sánchez Aranda, J., & Rodríguez Andrés, R. (1999). Profesionalidad y ética. El caso de los periodistas españoles. *Comunicación y Sociedad*, 12(2), 93-114.
- Sánchez Caballero, E. (30 de 10 de 2011). *I Seminario de Cobertura Mediática en Crisis, Catástrofes y Emergencias*. Madrid: Instituto de RTVE.
- Sandman, P. (2006). *Media Sensationalism and Risk: Talking to stakeholders with reporters in the room*. Recuperado el 01 de 06 de 2015, de <http://www.psandman.com/col/media.htm>
- Sandman, P. (1996). *Mass media and environmental risk: Seven principles*. Recuperado el 09 de 06 de 2015, de <http://ipmall.info/risk/vol5/summer/sandman.htm>
- Sandman, P. (1994). Risk communication. En R. Eblen, & W. Eblen, *Encyclopedia of the environment* (págs. 620-623). Boston: Houghton.
- Sandman, P. (1993). *Responding to Community Outrage: Strategies for effective risk communication*. Fairfax: American Industrial hygiene Association.
- Santander, P. (2013). Influir sobre los medios: la tensa relación entre asesores comunicacionales de la élite y periodistas políticos. *Nueva Época*(20), 95-112.
- Saura, P. (2005). *La gestión y la comunicación de crisis en el sector de la alimentación y bebidas: el análisis del caso español, la referencia a Europa y a EE.UU., el modelo ideal preventivo CICLE*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Serrano, L. (07 de 05 de 2015). Tragedias y periodistas en la era digital. *XVII Laboratorio de Periodismo de la Asociación de la Prensa de Madrid* . Madrid: APM.
- Serrano, L. (2013). *11M y otras catástrofes. La gestión de la comunicación en emergencias*. Madrid: iRescate.
- Sevillano, M. L., Pascual, M. A., & Bartolomé, D. (2007). *Investigar para innovar en enseñanza*. Madrid: Pearson Educación.
- Sierra, R. (1986). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Metodología general de su elaboración y documentación*. Madrid: Paraninfo.
- Singer, E., & Endreny, P. (1993). *Reporting on risk: How the mass media portray accidents, diseases, disasters and other hazards*. Nueva York: Sage.
- Skitka, L., & Sargis, E. (2006). The Internet as a Psychological Laboratory. *Annual Review of Psychology*, 1(57), 529-555.

- Slovic, P., & Weber, E. U. (2002). *Perception of risk posed by extreme events, Risk management strategies in an uncertain world*. Nueva York: Palisades.
- Soengas, X., Rodríguez Vázquez, A., & Abuín, N. (2014). La situación profesional de los periodistas españoles: las repercusiones de la crisis en los medios. *Revista Latina de Comunicación Social*(69), 104-124.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tejedor, F. (2000). El diseño y los diseños en la evaluación de programas. *Investigación educativa*, 18, 319-339.
- Toledano, S., & Ardèvol-Abreu, A. (2013). Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo. *Comunicación&Sociedad*, 26(3), 190-213.
- Toledano, S., & Ardèvol-Abreu, A. (22 de 03 de 2012). La autorregulación en la cobertura informativa de crisis humanitarias y catástrofes. *XIII Foro de investigación en comunicación y cooperación para el desarrollo*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Tompkins, R. (1994). *On risk communication as interorganisational control: the case of the aviation safety reporting system, Colloquy on natural and technological hazards*. Boulder: University of Colorado.
- Tristán, R. (2007). La respuesta de los medios a las crisis internacionales. En I. Arcas, *Medios de comunicación y organizaciones humanitarias en la respuesta a las crisis*. Madrid: Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH).
- Trumbo, C. (1996). Constructing climate change: claims and frames in US news coverage of an environmental issue. *Public Understanding of Science*(5), 269-283.
- Tuchman, G. (1983). *La producción de la noticia. Estudio sobre la construcción de la realidad*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Tuñez, M., & Sixto, J. (18 de 01 de 2012). Las redes sociales en las estrategias de comunicación: del Prestige a Fukushima. *III Congreso Internacional de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*. Tarragona: Universidad de Santiago de Compostela.
- Tuñón, A. (1993). L'especialització en periodisme: un canvi de paradigma. *Anàlisi*(15).
- UNISDR. (2011). *A guide for journalists covering disaster risk reduction*. Recuperado el 19 de 05 de 2015, de [http://www.unisdr.org/files/20108\\_mediabook.pdf](http://www.unisdr.org/files/20108_mediabook.pdf)



- Valera, S. (2011). *Influencia de la estructura de las empresas periodísticas en la calidad informativa. El caso de los medios madrileños*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Información. Departamento de Periodismo II. Universidad Complutense. Trabajo de Investigación para la obtención del DEA.
- Valero, M., García Renedo, M., & Gil, J. (2001). Conceptualización y delimitación del término desastre. *Jornades de Foment de la Investigació*. Valencia: Universitat Jaume I.
- Van Belle, D. (2008). Agenda-Setting and Donor Responsiveness to Humanitarian crisis and development aid. En *The Role of the News Media in the Governance Agenda*. Massachusetts: Harvard Kennedy School.
- Van Belle, D. (2000). New York Times and network TV news coverage of foreign disasters: the significance of the insignificant variables. *Journalism and mass communication quarterly*, 77(1), 50-70.
- Vicente-Mariño, M. (2009). La cobertura televisiva de la crisis del Prestige. Agendas, encuadres y discursos en los noticiarios españoles. *Tesis doctoral*. Barcelona: Universidad Autónoma.
- Vieweg, S. (2010). *Microblogged Contributions to the Emergency Arena: Discovery, Interpretation and Implications*. Georgia: CSCW.
- Vilanova, S. (1988). *Chernobil: el fin del mito nuclear*. Barcelona: Anthropos.
- Vinuesa, M. (2005). La encuesta. Observación extensiva de la realidad social. En R. Berganza, & J. Ruiz, *Investigar en Comunicación. Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en Comunicación* (pág. 177). Madrid: McGraw Hill.
- Wals, M. P. (28 de 11 de 2014). "Un imperativo moral de combatir el olvido y preservar la memoria". *I Jornada Lorca Resiliente "Lecciones aprendidas del terremoto"*. Lorca.
- Weingart, P., Engels, A., & Pansegrau, P. (2000). Risks of communication: discourses on climate change in science, politics, and the mass media. *Public Understanding of Science*(9), 261-283.
- Westley, B. H., & McLean, M. S. (1957). *A conceptual model for communication research*. *Journalism Quarterly*, 34.
- Wilkins, L., & Patterson, P. (1990). *The political amplification of risk: Media coverage of disasters and hazards*. En Handmer, J. y Penning-Rowsell, E. *Hazards and the communication of risk*. Hants: Gower House.
- Wilkins, L., & Patterson, P. (1987). Risk analysis and the constructions of news. *Journal of Communication*, 37(3), 80-94.

Wimmer, R., & Dominik, J. (2001). *Introducción a la investigación de medios masivos de comunicación*. México D.F.: International Thomson.

World Nuclear Association. (05 de 2014). *Nuclear Power Plants and Earthquakes*.  
Obtenido de <http://www.world-nuclear.org/info/Safety-and-Security/Safety-of-Plants/Nuclear-Power-Plants-and-Earthquakes/>

Zapardiel, A., & Balanzat, S. (2009). *Manual de intervención psicológica y social en víctimas del terrorismo: 11M*. Madrid: Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11M.



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnica de investigación: encuesta online (12)
Tabla 2. Técnica de investigación: estudio de caso del Terremoto de Lorca (13)
Tabla 3. Palabras clave / Keywords (26)
Tabla 4. Modelo de investigación (27)
Tabla 5. Clasificación de términos por estrés colectivo (59)
Tabla 6. Consecuencias de los desastres naturales (65)
Tabla 7. Fórmula de vulnerabilidad (67)
Tabla 8. Temario de asignatura de “Periodismo Ambiental” (98/99)
Tabla 9. Código Ético Dircom (109)
Tabla 10. Decálogo para informar de tragedias en la era digital (111)
Tabla 11. Censo de 14 medios de comunicación (128)
Tabla 12. Censo de 30 medios de comunicación (129)
Tabla 13. Fuentes de noticias utilizadas en la última semana (130)
Tabla 14. Muestra seleccionada de 30 medios y directores/as (131)
Tabla 15. Elaboración del cuestionario (134)
Tabla 16. Tasa de respuesta global (142)
Tabla 17. Medios que participaron en la encuesta online (142)
Tabla 18. Tasa de respuesta por soporte (143)
Tabla 19. Periodistas contratados por soporte (143)
Tabla 20. Directoras en la muestra de medios (146)
Tabla 21. Ranking de secciones por relevancia (151)
Tabla 22. Ranking cobertura periodística de catástrofes (187)
Tabla 23. Ranking gestión informativa institucional de catástrofes (189)
Tabla 24. Ranking principales errores en la comunicación pública institucional (192)
Tabla 25. Portadas de El País y El Mundo el 12 de mayo de 2011 (197)
Tabla 26. Hipótesis planteadas para futuras investigaciones (227/235)

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1. Periodismo Especializado en la universidad española (96)
- Gráfico 2. Áreas de especialización en la universidad española (96)
- Gráfico 3. Nº de trabajadores en el medio de comunicación (144)
- Gráfico 4. Nº de periodistas en el medio de comunicación (144)
- Gráfico 5. Porcentaje de mujeres periodistas (145)
- Gráfico 6. Temporalidad en la redacción (147)
- Gráfico 7. Corresponsalías y corresponsales (148)
- Gráfico 8. Agencias de noticias (149)
- Gráfico 9. Periodistas por secciones (150)
- Gráfico 10. Secciones que participan en la cobertura de catástrofes (154)
- Gráfico 11. Periodistas que cubren catástrofes en exclusiva (155)
- Gráfico 12. Periodistas que cubren catástrofes nacionales (156)
- Gráfico 13. Periodistas que cubren catástrofes internacionales (157)
- Gráfico 14. Protocolo en la cobertura de catástrofes (158)
- Gráfico 15. Sensacionalismo en el periodismo de catástrofes (159)
- Gráfico 16. Información pública de autoprotección (160)
- Gráfico 17. Principales fuentes de información (161)
- Gráfico 18. Relación con fuentes oficiales (163)
- Gráfico 19. Confianza en las fuentes de información (165)
- Gráfico 20. Fuentes de información: gobierno y víctimas (166)
- Gráfico 21. Confianza redes sociales no oficiales (169)
- Gráfico 22. Uso de las redes sociales (170)
- Gráfico 23. Origen de los temas informativos (171)
- Gráfico 24. Influencia del accionariado del medio (172)
- Gráfico 25. Crítica justa de los medios (173)
- Gráfico 26. Exigencia de responsabilidades políticas (174)

Gráfico 27. ¿Existe una especialización periodística en las catástrofes? (176)

Gráfico 28. Formación complementaria (179)

Gráfico 29. Materias de formación en catástrofes (180)

Gráfico 30. Formación impartida en el medio (182)

Gráfico 31. Quién imparte los cursos de formación (183)

Gráfico 32. Valoración coberturas periodísticas (186)

Gráfico 33. Crisis del Ébola. Medios (186)

Gráfico 34. Terremoto de Lorca. Medios (186)

Gráfico 35. Incendio de Guadalajara. Medios (187)

Gráfico 36. Crisis de los Pepinos. Medios (187)

Gráfico 37. Periodistas especializados en catástrofes (188)

Gráfico 38. Valoración gestión informativa de la Administración Pública (189)

Gráfico 39. Crisis del Ébola. Gobierno (190)

Gráfico 40. Crisis de los Pepinos. Gobierno (190)

Gráfico 41. Terremoto de Lorca. Gobierno (190)

Gráfico 42. Incendio de Guadalajara. Gobierno (190)

Gráfico 43. Errores comunicación pública institucional (191)

Gráfico 44. Superficie en portada dedicada al Terremoto de Lorca (196)

Gráfico 45. Nº de páginas dedicadas al Terremoto de Lorca (198)

Gráfico 46. Corpus analizado: nº de artículos (199)

## ANEXOS

### PRIMER MODELO DE EMAIL

**Asunto: Universidad Complutense A/A del sr. \_\_\_\_\_, director de \_\_\_\_\_**

Estimado, sr. \_\_\_\_\_:

Me llamo Marcos Mayo, soy investigador de la Universidad Complutense de Madrid y trabajo como periodista en laSexta Noticias. En estos momentos, me encuentro realizando una investigación sobre la comunicación de catástrofes, crisis y emergencias en España para la tesis doctoral. Esta investigación la dirige el catedrático, D. Javier Fernández del Moral.

Nos dirigimos a usted porque los principales medios de comunicación generalistas forman parte del trabajo de campo de nuestra investigación. Por este motivo le solicitamos que usted o la persona que estime oportuno, nos conteste un breve cuestionario online tipo test. Ya hemos hecho un número considerable de encuestas con este modelo de test y el tiempo necesario para contestarlo es reducido.

Una vez que se nos comunique la persona encargada de contestar el cuestionario, nos pondríamos en contacto con ella, robándole el menor tiempo posible.

Agradeciendo de antemano el tiempo empleado en atendernos, quedamos a su disposición a la espera de su respuesta.

## SEGUNDO MODELO DE EMAIL

**Asunto: Universidad Complutense A/A del sr. \_\_\_\_\_, director de \_\_\_\_\_**

Estimado sr. \_\_\_\_\_:

Muchas gracias por colaborar con esta investigación. Para acceder al cuestionario:

1. Aunque la encuesta es breve, puede interrumpir su contestación en cualquier punto y retomarla cuando desee
2. Por favor, entre en el siguiente enlace:  
<http://www.e-encuesta.com/answer?testId=5hsojBjeaw8=>
3. Introduzca esta contraseña, en mayúsculas y sin tildes: CATASTROFE
4. Es importante que una vez concluida la encuesta pulse el comando de finalización
- 5.

Por favor, confírmenos con un e-mail que este correo le ha llegado y puede acceder al cuestionario.

Agradecemos de antemano su dedicación y tiempo.



## ENCUESTA ONLINE

### ENCUESTA CATÁSTROFES, CRISIS Y EMERGENCIAS

#### 1. Instrucciones generales

Muchas gracias por responder a esta encuesta que forma parte de una investigación, dirigida por el catedrático D. Javier Fernández del Moral, realizada en el marco de la Universidad Complutense de Madrid. Las respuestas nos permitirán recoger información sobre las características más importantes de la gestión de la comunicación de catástrofes, crisis y emergencias en los principales medios de comunicación españoles. Sus respuestas sólo se tratarán de forma estadística manteniendo la reserva requerida en estos casos. Por favor, tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

- Debe tener presente que la encuesta es común para medios escritos en papel, digitales, radios y televisiones de carácter generalista y ámbito nacional. Por ello, cuando se hace mención al término periodista, se debe incluir en él a los redactores, fotógrafos, reporteros gráficos, cámaras, etc.

-Conteste en orden de lectura.

-Procure responder todas las preguntas, aunque para usted no sea pertinente elegir una respuesta, en ese caso, elija NS/NC.

-Si tiene que interrumpir la encuesta, no olvide guardar para retomarla después. Si expira la conexión o se bloquea la página, por favor, vuelva a entrar.

-Al terminar la encuesta asegúrese de pulsar fin.

-Por favor, si tiene alguna duda antes, durante o después no dude en ponerse en contacto con nosotros en [mmayocubero@gmail.com](mailto:mmayocubero@gmail.com)

La encuesta le ocupará pocos minutos. Muchas gracias por su tiempo.

## TRANSCRIPCIONES DE LAS JORNADAS LORCA RESILIENTE 2014

### MESA DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

#### **Serafín Piñeiro Gallardo, jefe prensa Ayuntamiento Lorca**

"Lecciones del tratamiento informativo de una tragedia"

12.20 "Curso acelerado de empatía social. Las distancias que usualmente existen y deben existir entre responsables públicos, gabinetes públicos e informadores, en ese momento dejaron de existir. Aprendimos a entendernos mutuamente. Fue un máster de empatía social"

12.40 "Nuestras casas, las de los profesionales de la comunicación, también estaban dañadas. No podíamos localizar a nuestras familias"

1327. "El seísmo nos enseñó a trabajar con lo mínimo, a comunicar con lo puesto y a adaptarnos a la situación de forma rápida y efectiva". Los móviles no funcionaba e internet no respondía, fue un apagón total"

"La estrategia de comunicación contempló el establecimiento de un portavoz. Un buen comunicador, reconocido, cercano y con capacidad para mantener la serenidad en unos momentos especialmente difíciles, el alcalde de la ciudad: Francisco Jódar"

"Su presencia fue constante, manteniendo intervenciones prácticamente cada 10 minutos. Un esfuerzo encomiable que compatibilizaba con la gestión de la crisis que teníamos encima y con la visita continuada a los campamentos improvisados ciudadanos que se habían organizado en las plazas".

1410. "El contenido de sus intervenciones se iba dotando de la información más actualizada que nos iba llegando de las distintas fuentes: trabajadores del ayuntamiento, 112, responsables públicos, ccaa, etc. De esta forma se construía un discurso claro, breve y sencillo. No había tiempo ni circunstancia para más. Contenía los datos más relevantes para aclarar las dudas que los ciudadanos tenían: cómo estaba la situación, cuándo podrían regresar a sus viviendas".

1438. "La presencia constante del alcalde en los medios de comunicación cumplía además con otro objetivo: satisfacer la demanda de información de los propios ciudadanos, ofreciendo de forma rápida y directa las noticias de las decisiones que se iban adoptando y los datos de la emergencia se conseguía combatir uno de los peores enemigos que se despierta en este tipo de tragedias: el rumor"

1458 "El trabajo logró su objetivo casi de una forma plena. El éxito en estas situaciones no depende sólo de una parte, el rumor puede surgir en cualquier momento derivando en situaciones de alarma totalmente innecesarias. Fue la continua monitorización de las

informaciones que iban apareciendo en la prensa la que permitió detectar algunos de estos rumores que fueron afortunadamente atajados de forma rápida y efectiva”.

1535. “Ante el apagón de recursos informáticos, recurrimos al método tradicional: impresión y reparto de folletos con los consejos fundamentales, incluyendo el ya famoso código de colores sobre el estado de los edificios. Su rendimiento fue especialmente positivo. Así obtuvimos una respuesta adecuada a un contexto especialmente complicado”.

1556. Para facilitar el trabajo de los numerosos medios desplazados a Lorca se estableció una zona especialmente reservada en el interior del recinto ferial que además sirvió de punto de encuentro para anticipar las novedades que iban surgiendo.

1618 Una vez que la tecnología nos lo permitió y regresaron las distintas conexiones, se recurrió al uso de las redes sociales, especialmente Facebook, para lanzar las informaciones entre los ciudadanos. Sin embargo, hay que aclarar, que su nivel de implantación, en ese momento no nos permitía confiar en que la difusión de los mensajes entre la población lorquina fuera especialmente relevante. En cualquier caso se recurrió a las redes sociales para consolidar la difusión de los mensajes más importantes.

1645. Debemos recordar que la atención mediática se centró en Lorca, especialmente durante 4 jornadas, los días 11, 12, 13 y 14. A partir del día 15, otro fenómeno el 15 M suscitó el interés de los medios. Con posterioridad los medios regresaron principalmente motivados por el cumplimiento de meses o años tras la tragedia.

1707 La conmemoración del primer aniversario de la tragedia provocó una nueva avalancha de medios que no se ha vuelto a repetir posteriormente. De hecho, podemos decir que ese día, salvo muy contadas excepciones, puso punto final a la atención sobre la tragedia de Lorca.

1726 Desde el Ayuntamiento éramos conscientes de que no podíamos permitir que se olvidaran de las necesidades. La problemática era amplísima, así que iniciamos unas acciones destinadas a mantener la atención sobre la ciudad. Cambiamos el lema: “el somos Lorca” cambió por otro más atractivo de reclamo y más positivo “Lorca vive”. Ya no se trataba sólo de explicar lo acontecido sino también que nos estábamos levantando, que estábamos haciendo las cosas bien y que la recuperación de una tragedia tan grave se había iniciado.

1806 El esfuerzo común de los lorquinos por salir adelante merecía salir en la prensa. Lorca ya no eran sólo escombros y grietas, habíamos encajado el golpe y estábamos decididos a avanzar. Era el momento de ser resilientes, de hacer de la necesidad virtud, ya que un terremoto había situado Lorca en el mapa había que aprovechar esa oportunidad.

1831 Así en esa línea de actuación y viendo que los medios ya empezaban a olvidarse de nosotros y no acudían a la ciudad, decidimos dar un vuelco a la situación. Si la

prensa nacional ya no viene, iremos donde esté. De esta forma el 26 de febrero de 2013 asumimos el reto de convocar una RP extraordinaria en Madrid. Invitamos a toda la prensa que había estado en 2011 cubriendo los seísmos. Asumimos riesgos, pero el resultado fue muy positivo. Se ofreció un balance real tras los terremotos, sin tapujos, al tiempo que se promocionaba nuestra Semana Santa. El mensaje era claro: seguimos necesitando la ayuda de todos los españoles y la mejor manera es visitando Lorca. Fue arriesgado, pero efectivo, funcionó. Volvimos a la primera plana nacional y volvimos a tener espacio.

1940 la oficina de prensa ha hecho balances de la reconstrucción con periodicidad mensual y anual.

1950 tras los terremotos se suscitó una especial emergencia informativa derivada de la propia emergencia del seísmo. No fue nada gratificante, también hay que decirlo, observar como supuestos periodistas se ampararon en la libertad de expresión para hacer caja y llenar contenidos en medios con trabajos sesgados, parciales y teledirigidos. Esto puede resultar difícil de entender, pero también hay que decirlo. Algunos de los periodistas que vinieron a Lorca se marcharon de aquí sin saber lo que realmente ocurría. Se les mandaba desde sus medios con un objetivo claro: Ve a Lorca, saca lo más sensacionalista que puedas y vuelve cuanto antes. En la época dorada de la comida rápida, no podía faltar la pieza periodística exprés, de pésima calidad y nula aportación. Lorca no se merecía ser tratada como un recurso del que echar mano para llenar el hueco en programas de entretenimiento chabacano. Si eso fue malo, pero fue ver como a continuación nos trataron como una camiseta pasada de moda.

2054 Después de una reacción social prácticamente limpia, sin grandes desencuentros, asistimos a episodios nada edificantes, ejemplos de un amarillismo exacerbado, sinceramente hubiera sido mejor que algunos no vinieran. Es así de simple y así de duro, no hay más. Afortunadamente han sido más las luces que las sombras y ha prevalecido el trabajo bien hecho.

2122 uno de los capítulos más tristes en este sentido fueron las mentiras que se difundieron de manera malintencionada por parte de determinados elementos contra la forma en que los lorquinos estábamos utilizando los recursos procedentes de donaciones y eventos benéficos. Se trataba de poner en duda de forma sistemática y sin ningún fundamento que aquellas donaciones estuvieran llegando a los afectados por los seísmos. Aún nos preguntamos cómo se puede llegar a caer tan bajo, qué justificaba semejante disparate. Se llegó a afirmar que aquellos recursos se destinaban a pagar el sueldo de funcionarios municipales.

2159 La consecuencia directa de esa majadería fue que las aportaciones se frenaron súbitamente provocando incluso la cancelación de eventos benéficos que se tenían previsto celebrar en el Teatro Guerra de nuestra ciudad. Nuestra respuesta fue intensificar toda la información al respecto. De forma inmediata se trasladó a los medios una lista con las aportaciones recibidas y su destino. Así como de los criterios de los miembros de la mesa solidaria para la concesión de estas ayudas. Para reforzar esta

estrategia la web del Ayuntamiento publicaba todas las aportaciones que se iban recibiendo, así como el saldo de las distintas cuentas solidarias y sus movimientos. Se estableció una rueda de prensa semanal para informar directamente a la prensa sobre el desarrollo de estas ayudas y sus beneficios a los ciudadanos. Si aún no conseguíamos erradicar la duda, sólo nos quedaba un camino: ofrecer más información. La línea adoptada funcionó y os puede servir de ejemplo para situaciones similares a la de Lorca. No había nada que ocultar y el incipiente rumor fue aplacado.

2318 Antes de terminar quiero subrayar las diferencias en el tratamiento informativo del terremoto dependiendo de quien fuera el que informara del suceso. Sería un error no destacar la labor desarrollada por los profesionales de la información de esta tierra. Y es que no es lo mismo informar sobre lo qué ocurre en el lugar en el que vives que venir de fuera y tratar de hacerlo. En el segundo de los casos, eres consciente de que tu labor allí se restringe a un par de días y después es posible que no vuelvas. Sin embargo, ser de un determinado lugar conlleva un compromiso mayor. Los profesionales lorquinos tuvieron que compatibilizar su labor con la resolución de sus propios problemas. Fueron un ejemplo de rigor y por ello debemos agradecerles. Ese compromiso con su tierra les permitió no dejarse llevar por los citados sensacionalismos hilarantes porque a ellos también les dolía ver o leer ciertas cosas. Y porque al estar sobre el terreno sabían lo que el ciudadano necesitaba saber y cómo hacérselo llegar. Fin.

### **Miguel Ángel Pérez Heredia - Director General de Comunicación - CAR**

#### **"Comunicación en situaciones de crisis. El caso de los terremotos de Lorca"**

2550 Serafín ha hecho una magnífica introducción de cómo funcionan los gabinetes de comunicación que es el otro lado a la hora de informar.

2650 Los expertos hablan de la Teoría General de la Comunicación sobre el papel todo está muy bien, pero hay que vivirlo sobre el terreno y creo que lo que vivimos en Lorca es un ejemplo magnífico y cómo se dirigió la comunicación esos días.

2720 He querido dividir la presentación en las tres fases del plan de comunicación que elaboramos. Las primeras 24 horas que es cuando más caos existe. La segunda fase sería la fase de acción, podemos temporalizarla en el primer año. La tercera fase es la fase de resiliencia, 2-3 años después del terremoto, es en la que estamos ahora.

2809 Las primeras 24 horas cómo vivimos en el gabinete aquel fatídico terremoto de las 17:05 de la tarde del 11 de mayo de 2011 que se repitió a las 18:45, cómo se vivió en San Esteban que es la sede de la Dirección de Comunicación del gobierno regional. Allí se sintió el terremoto igual que aquí e inmediatamente a los pocos minutos tuvimos los primeros mensajes de los servicios de emergencia de la Comunidad y ya nos pusimos en marcha. Vinieron todos los periodistas que trabajan en las distintas consejerías, distribuimos el trabajo y elaboramos un primer gabinete de crisis en la primera media hora.

2850 Tengo que decir que todos los periodistas que trabajan en la Comunidad autónoma se presentaron voluntariamente a trabajar en algo que veíamos que iba a ser grande, aunque en aquel momento no sabíamos hasta donde iba a llegar. Este gabinete de crisis lo primero que tenía que hacer era recibir la información. Allí estábamos entre cuatro paredes que se habían movido un poquito, pero no sabíamos lo que había pasado aquí en Lorca. Se habían trasladado los servicios de emergencia, las ambulancias, todos los servicios que había puesto en marcha la comunidad pues teníamos que coordinarlos y recibir esa info para transmitirla a los medios que en aquel momento ya empezaban a preguntar.

2924 La labor de coordinación fue inmensa con todas las administraciones y con todos los departamentos. Teníamos que saber qué había pasado en cada uno de ellos para transmitirlo a los ciudadanos. En esas 24 horas, tuvimos en el gabinete de prensa más de 200 llamadas de medios de com de todos los lugares de Esp. También de Europa y del mundo: france presse, Washington post, etc. Había que hablar con ellos en todos los idiomas para transmitirles la información. Así que elaboramos los comunicados de prensa a través de un portavoz único para difundir toda la info a los medios de comunicación cada 2/3 horas. En esas 24 horas hubo hasta 9 partes.

3020 Tuvimos más de 40 solicitudes de entrevistas desde la Comunidad. No sé las que tuvo el alcalde como portavoz, seguramente bastantes más. La máxima de un único portavoz es esencial en este tipo de crisis, sobre todo un único mensaje, por eso, teníamos que aglutinar toda la info. Para que todos tuviéramos el mismo mensaje y no se generara caos y los rumores no crecieran. También activamos las redes sociales a través de noticias.car que tuvo muchísima actividad, para informar del parte de heridos, de la situación de los colegios, centros de salud, etc

3121 Pero si algo funcionó extremadamente bien fueron los medios de comunicación locales y regionales que demostraron esos días una profesionalidad enorme porque el ciudadano donde acude en un primer momento es al medio de comunicación que conoce. Los medios regionales hicieron una labor estupenda transmitiendo los mensajes de las administraciones a los ciudadanos y consiguieron calmar a la población.

3158 La segunda fase fue la de acción, el primer año desde 2011 a 2012. Como lo llevábamos a cabo pues transmitíamos info diaria. Serafín ha puesto la imagen del que entonces era el portavoz del gobierno, Pepe Ballesta, y no había día en que no saliera información sobre el desarrollo para recuperar Lorca. No hubo día, en esos 365 días en los que faltara información sobre la reconstrucción.

3244 El Consejo de Gobierno se reunió el 12 de mayo en 2011, tuvo lugar en Lorca, un día después de los terremotos. No hubo viernes, cuando se reúne el Consejo, en que no se abordará la reconstrucción de Lorca. El portavoz siempre empezaba las ruedas de prensa con un tema relativo a la reconstrucción.

3300 Otro tema fundamental fue la agenda del presidente y los consejeros. El tema de la reconstrucción siempre estaba en la agenda, a todos los niveles. Si el presidente se

reunía con el rey, el primer tema era la reconstrucción de Lorca. También con Zapatero y con Rajoy, con todos los ministerios. Con todos los comisarios europeos, Lorca estaba en la denominada agenda setting.

3415 Es cierto que bajo el interés informativo tras los terremotos por las elecciones generales, pero sí hubo un pico alto con el primer aniversario. Se hizo un plan de comunicación donde todos los días y uno a uno los miembros del gobierno iban contando cómo se iba desarrollando la recuperación.

### **Lázaro Giménez Cáceres - Periodista - Radio Lorca-Cadena SER**

#### **"Última hora desde Lorca". Los medios de comunicación ante los terremotos de 2011: información y servicio público"**

4210 Reivindicar el papel del periodista local, que en estos tiempos de periodismo 2.0 sigue teniendo un papel muy importante.

4230 Cuando pienso en el terremoto es que a nadie en ninguna facultad de periodismo se le prepara para que se enfrente a una situación así. Cuando uno quiere ser periodista, no piensa quiero cubrir terremotos o inundaciones. Eso no es una laguna de la formación de los periodistas en las facultades, sino que es una formación que debe venir después, complementaria.

4305 Los periodistas supimos reaccionar con profesionalidad y compromiso ante la emergencia social e informativa. Cuando me preguntan cómo fue: no encuentro una respuesta que me deje satisfecho. No sé cómo reaccionamos cómo reaccionas, si fue el instinto, la vocación, el oficio. Había que hacer lo que teníamos que hacer. En ese sentido hicimos lo mismo que hicieron los policías, los sanitarios, los bomberos, etc. que fue cumplir con nuestra función.

4355 Incluso hoy cuando escucho las grabaciones de aquellos primeros minutos. Cuando me escucho a mi mismo contándole a Gemma Nierga que había habido un terremoto en Lorca ... un primer terremoto y un segundo terremoto aún más grande que el anterior, no me lo termino de creer. Escucho esa grabación y siento que es otra persona, que no es mi voz. Es una sensación de desubicación que nos generó a todos, de impacto.

4438 Como muchos ciudadanos me cogió por la calle el terremoto. La primera persona a la que llamé fue Alberto Castillo, que está en esta sala, y recuerdo las palabras que le dije: Alberto ha habido un terremoto muy grande en Lorca. Ponte en contacto con Madrid porque esto ha sido grande y ahí se activó el engranaje.

4530 Automáticamente después del primer terremoto todos acudimos a la emisora. Y salimos con nuestras grabadoras, nuestros micros, nuestras bolsas de Radio Lorca para trabajar porque no sabíamos si íbamos a poder volver.

4640 Esa misma noche había una programación especial porque el FC Barcelona se proclamó campeón de Liga y se levantó la programación para seguir de forma continua que estaba pasando en Lorca.

4858 El terremoto de Lorca fue la primera gran catástrofe en España contada a través de redes sociales. Era momento de eclosión en nuestro país de fenómenos como facebook y twitter. Esto fue el 11 de mayo y cuatro días después cristalizaría un movimiento como el 15 M que ya se estaba germinando en internet los meses previos. Era un momento en España había mucha atención, estaba surgiendo ese boom de las redes sociales que ahora ya está más estabilizado. Esos nuevos medios nos dieron una nueva forma de atender la demanda informativa más urgente y una nueva forma de contar historias.

5000 Por ejemplo, los tuits de “La Ventana”, los de Mari Trini Giner, una tuitera muy conocida radicada en Madrid. Twitter de SER Lorca, también el mío particular. Una historia que me encontré fue la de Brutus, de Guinea, que estaba en un campamento y me decía que al día siguiente tenía que ir a trabajar para enviar dinero a su familia. Otra era la historia de una niña que se llamaba Maria José, del barrio de San José, me contaba su madre cómo habían entrado en su casa y habían sacado el traje de comunión y el hámster.

5200 Lecciones, cómo se trabajó y qué aprendimos. En esas primeras intervenciones en las que se me notaba la voz asustada, el miedo en el cuerpo, tenía que haber hecho un esfuerzo por mostrarme más tranquilo. Esa información torrencial que surgía, el objetivo era que no se convirtiera en un caos. La radio gracias a esa inmediatez tiene muy marcada su función de servicio público cada vez que surge una ocasión como ésta queda de manifiesto.

5300 Había que priorizar los contenidos necesarios para los ciudadanos ante la catástrofe. Es decir, informar sobre las estructuras dañadas, el número de atención a los afectados, la ubicación de los campamentos, las vías de evacuación, etc.

5322 Ya el día 12 que pudimos volver a la emisora y estuvimos emitiendo desde allí. Hicimos una programación muy volcada en esa función de servicio público. Nos hace pensar en la responsabilidad: ni alarmismo, ni rumores, ni sensacionalismo. Hace falta una información responsable y sobre todo humilde. Como decía también el presidente del Colegio de Periodistas, ante una catástrofe así, que nos pone a los periodistas siempre en el foco de la noticia. Es tentador convertirte en el protagonista, aprovechar el sensacionalismo, el amarillismo, el periodismo lacrimógeno y es necesario que eso no sea así. Ni alarmas, tener toda la información contrastada, atender a las fuentes oficiales. Estamos informando sobre personas que han muerto, que han resultado heridas, que no saben dónde están sus seres queridos, que se encuentran en estado de shock y que temen haber perdido su casa. El material es muy sensible porque estamos hablando de seres humanos.

5600 La experiencia sacó a relucir la solidaridad, la colaboración y el compañerismo entre los periodistas.



5728 El 11 de mayo puso de manifiesto lo necesario que son los periodistas en la actualidad. De esos que reaccionan sin saber por qué, por instinto y vocación.

### **5830 Antonio Díaz Montoro - Periodista - Cadena Cope/Agencia EFE**

#### **"Periodistas en el epicentro. Protagonistas involuntarios de la noticia"**

0001 En ocasiones el periodista se convierte en su propia fuente. Esto ocurre cuando el periodista cuenta lo que ha visto y lo que ha oído en primera persona. Es un testigo verosímil, plenamente fiable que incluso podría ser citado a declarar en un juicio. Ese poder notarial del periodismo es un elemento que seguramente está en vías de extinción. En tanto que los periodistas han dejado, o hemos dejado de ser, un elemento activo para pasar a ser gestores de información. Hemos pasado a ejercer la profesión de una forma más cómoda, relajada y menos comprometida.

0001 los terremotos de 2011 sí hicieron que un grupo de periodistas nos convirtiéramos en testigos, en ese poder notarial.

0002 el shock afectó a todos, también a los periodistas que como tantos otros trabajadores ese día tuvimos que enfrentarnos al dilema muy fuerte de qué atender primero lo personal o lo profesional. Hubo que sobreponerse en muy pocos minutos de la tragedia personal para contarle al público una noticia de la que también éramos noticia. Es muy duro ponerse a trabajar en medio de una catástrofe sin saber qué ha pasado con tu familia, tus amigos y tu casa.

0003 las primeras crónicas tras los terremotos eran puramente descriptivas, fruto de la observación. Apenas minutos después no teníamos ni siquiera información precisa de la magnitud del seísmo. El caos de la calle en ese momento era una fuente inagotable de argumentos informativos. Ni siquiera se podía caer en la tentación de magnificar nada porque todo era tan de verdad, era una noticia de alcance con todos los elementos. Rápidamente hubo que trabajar con urgencia lo mucho que pasaba y para que el mensaje llegara lo más lejos posible y además fuera eficaz, comprensible y riguroso.

0004 Universidades, institutos, colegios profesionales e incluso la Unesco se han ocupado bastante en los últimos años del tratamiento informativo de las catástrofes. Un intento corporativo de sistematizar el trabajo de los periodistas que nos enfrentamos a estas situaciones. Se han establecido varios códigos sobre el modo en que deben ser contados estos desastres naturales. Teniendo en cuenta que cuando nos ponemos en esta situación límite se mezcla la tensión del momento, la urgencia informativa y además fuentes muy diversas que manejamos los periodistas y me refiero a supervivientes, políticos, autoridades, expertos, militares, etc.

0004 Uno de los trabajos más completos y actuales para la cobertura periodística responsable de los desastres naturales y las catástrofes se elaboró hace algo más de un año, en verano de 2013, lo realizó la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual de Argentina tras un importante episodio de riadas en ese país.

0005 Ese código se refiere al uso de las fuentes de información como servicio público, al respeto a los afectados como principio fundamental y también se refiere al rol que deben cumplir los periodistas en esos sucesos. Al periodista se le reclama que centre la cobertura de la noticia en información precisa y verificada con fuentes fehacientes y que eluda la espectacularización de la catástrofe. Creo que en términos generales, todo eso se cumplió en el caso de Lorca. Se cumplió en los momentos álgidos de la noticia, en los que el drama de los lorquinos fue proyectado a todo el mundo a través de los medios de comunicación con rapidez, seriedad y veracidad.

0006 Durante los primeros días el relato se centró en lo urgente: las 9 víctimas, los más de 300 heridos, los miles de desplazados, en la evacuación de espacios sensibles: hospitales, colegios, geriátricos, en el esfuerzo del personal de emergencias, en resaltar la labor de los héroes, que los hubo y fueron muchos. En toda la parte técnica de la revisión de los edificios, en los análisis de daños, las estimaciones de pérdidas, en las iniciativas solidarias y también en los políticos. Los seísmos se produjeron sólo 11 días antes de una convocatoria electoral. Todos los medios de comunicación españoles y algunos del extranjero tenían su foco de atención en Lorca y los principales líderes políticos del país también se asomaron a la tragedia.

0007 Quizá un ejemplo de resiliencia de esa capacidad para superar la adversidad está en esas elecciones del 22 de mayo de 2011 que también generaron gran interés informativo entre otras cosas por la insólita puesta en escena con colegios electorales habilitados bajo carpas. Bueno, pues 11 días después de la tragedia, la gente que es de Lorca lo sabe, con las calles aún llenas de escombros y de edificios apuntalados, en esas condiciones, la gente fue sorprendentemente a votar. Eso es una lección de resiliencia.

0008 De esa primera fase quiero destacar también el esfuerzo de las administraciones por facilitar la labor complicada que teníamos los periodistas en ese momento. Hubo en ese momento y creo que conviene resaltarlo un flujo permanente de información oficial de utilidad, de servicio público, especialmente por parte del Ayuntamiento de Lorca, que en ese momento, como ha contado Serafín estaba literalmente desbordado y al que hay que agradecerle esos partes diarios, casi como en una guerra, sobre la situación de los edificios, informes de daños, demoliciones, la tramitación de ayudas, etc.

0009 Hay que agradecerse también a la comunidad autónoma, así se lo transmito a Miguel Ángel, la información relativa a la evolución de los heridos y otras muchas cosas. También a la delegación de gobierno que nos brindó información puntual sobre las actuaciones de emergencia que se estaban ejecutando en edificios y en monumentos importantes de la ciudad y que perseguían entre otras cosas garantizar la seguridad de los viandantes.

La segunda fase para mi comienza tres semanas después de la catástrofe. En ese momento los focos se alejan, los presentadores estrella de la radio y la tv ya no están, las primeras planas de los periódicos se dedican a otros temas: eclosión del 15M, las elecciones, la cobertura nacional del terremoto tiene a languidecer y la verdad que lo hace rápido. El flujo de información con las administraciones, en mi opinión, también

se ralentiza desde ese momento y el paso del tiempo hace que afloren los primeros movimientos críticos en la ciudad.

0010 los damnificados comienzan a organizarse, se manifiestan por las calles, se desplaza el campamento de refugiados del centro, para evitar una situación quizás incómoda y tal vez peligrosa. Se rompe la tregua política que la catástrofe impone en un primer momento a los partidos políticos. Todo tiende a complicarse en la conciencia colectiva común además de que la ciudad va a tardar muchos años en reponerse de esos terremotos de 2011. En este punto, la responsabilidad social del comunicador, es en mi opinión, muy importante.

0011 Decía el escritor y periodista, Franco Argelino, que el periodista debe estar comprometido no con quienes hacen la historia, sino con quienes la padecen. En esta fase en Lorca había mucha gente padeciendo la historia. Miles de personas desalojadas de sus hogares, familias enteras que veían cómo derribaban día sí día también sus edificios con todos sus enseres, todos sus recuerdos dentro. Gente que perdió su trabajo porque se cerraban negocios. Heridos con lesiones limitantes para siempre causadas por los terremotos. Un éxodo muy importante, seguramente lo recuerdan, de gente que huyó de la ciudad a otras poblaciones más seguras y con más recursos, y todo eso en el marco de la crisis económica del país más grave de los últimos años, el escenario no era bueno desde luego. Los periodistas tuvimos que ser narradores de toda esa parte mucho más gris. Las mudanzas masivas, la especulación de los alquileres, el aumento enloquecido del paro, las condiciones de precariedad de algunos refugiados en el campamento, actos de pillaje, aislados, pero los hubo, en edificios abandonados.

0012 Casas prefabricadas, promesas políticas, burocracia, burocracia ... las historias que contábamos entonces los periodistas de Lorca comenzaban a resultar incómodas. A veces las preguntas eran impertinentes, quizá porque no había respuestas convincentes. Esa fase se prolonga hasta finales de 2012. El 90% de las informaciones que se generaban en Lorca estaban relacionadas con los efectos de los terremotos sobre la situación social de la población. Piensen que la ciudad se quedó sin espacios de ocio, cerraron muchos comercios, los monumentos estaban cerrados por daños, los derribos de los edificios seguían siendo prácticamente diarios.

0013 los ingresos por vías solidarias para sustentar a los damnificados también eran cada vez menos, muchos alumnos estaban desplazados de sus centros de estudios y en aquel momento se produjo un aumento de la conflictividad laboral y eso, aunque a algunos les pese, hay que contarlo. La imagen de un pueblo titánico, irreductible que luchaba al unísono por reinventarse tras la tragedia quizás no era del todo real, aunque algunos intentaran venderla como cierto. En mi opinión esos fueron los meses más duros de esta crisis causada por los terremotos. Los meses de la impotencia, de los vecinos que se sentían, pues un poco como David frente a Goliath en sus reclamaciones frente a la Administración, en su reclamación frente al Consorcio de Compensación de Seguros e incluso ante los bancos a las que seguían pagando de forma vergonzosa sus

hipotecas por casas que ya ni tenían porque se las había llevado por delante una excavadora.

0014 En ese momento el relato informativo se vuelve un poco más aspero y se impone la información de denuncia sobre el resto. Los medios , creo que muchos de los que estamos aquí, estaremos de acuerdo en esto, sirvieron en ese momento para que se supiera que las ayudas prometidas no estaban llegando como debieran. Dimos voz a los damnificados, visibilizamos situaciones que convenía no olvidar y que algunos quizás intentaban solapar. Impidieron de una forma general, el drama de Lorca, cayera completamente en el olvido, como por otra parte era previsible.

0015 Desde el 11M, he escrito muchas, y cuando digo muchas, créanme, son muchas crónicas de agencia sobre los terremotos de Lorca y sus protagonistas y un número también muy elevado de noticias para la COPE. Puedo asegurarles que ese relato sigue inacabado está inconcluso. Por eso, es fundamental ahora que la cobertura periodística ha entrado en una tercera fase, mucho más dulcificada y más amable, en la que estamos viendo todos y no lo vamos a negar los resultados de la reconstrucción. Es una fase en la que tendemos a noticias mucho más positivas que también están elevando el ánimo de la gente. Hay que trabajar para que el tema de los terremotos de Lorca siga instalado en la agenda de los medios.

0016 Considero obligado realizar un seguimiento del hecho e informar a la población sobre las tareas de reconstrucción que tienen encomendadas las administraciones y también sobre el incumplimiento de las mismas. Es un tema que no puede salir de la agenda de los medios.

La información sostenida es una de las lecciones personales de este terremoto durante este largo proceso de más de tres años y medio. Probablemente no ha tenido precedentes porque tampoco es habitual que una ciudad quede destruida en cinco segundos por un arrebato de la naturaleza.

0017 En esta nueva fase informativa en la que los titulares se centran en aspectos más ilusionantes, más optimistas. La estadística, por ejemplo, de las casas reconstruidas. Esta cirugía reparadora que vemos en las calles y los barrios. La finalización de las obras de restauración de los monumentos más emblemáticos, la vuelta a la normalidad... no debe hacernos autocomplacientes y hacernos olvidar a los que aún viven de alquiler, en casas prefabricadas porque hay alguien va a tener que contar su historia, y vamos a ser los periodistas.

0018 También es labor de los informadores difundir los estudios científicos de muy diversos ámbitos que se están alumbrando tras los terremotos en jornadas como ésta en la que hacemos autocrítica y evaluamos lo que salió bien, que fue mucho, y lo que se pudo hacer mejor.

### **0035 María del Pilar Wals Rúa - Delegada editorial La Verdad Lorca - Diario La Verdad**

#### **"Un imperativo moral de combatir el olvido y preservar la memoria"**

0036 Cuesta cada vez más “vender” las noticias del terremoto. Ahora se va más por la parte de la crítica. Hay que intentar que la noticia siga viva para que los ciudadanos de Lorca salgan de este agujero, del que todavía no hemos salido.

0038 Nuestro cometido tres años después no ha terminado. Seguimos estando muy presentes informando, apoyando y reivindicando la vuelta a la normalidad, cumpliendo nuestro cometido. Los periodistas se convirtieron en protagonistas involuntarios de la noticia. Desde el minuto cero, la redacción se puso en marcha. En apenas tres cuartos de hora se veía reforzada por una decena de redactores y fotógrafos que llegaban desde la redacción central en Murcia. No había precedentes ni un plan predeterminado para actuar en una situación de tal calibre. Nunca antes se había vivido una catástrofe de tal magnitud, no sólo en la región sino en todo el país. Pero la coordinación, desde la redacción central en Murcia, permitió que en pocos minutos se ofreciera desde laverdad.es las primeras informaciones y fotos que daban la vuelta al mundo.

0040 El escenario no podía ser más dantesco comparable a una zona de guerra. El silencio sólo roto por las sirenas de los equipos de emergencias abrumaba a todos. Las calles eran un ir y venir de decenas, cientos de personas que las transitaban sin rumbo fijo a la espera de recibir alguna indicación.

0041 Durante meses La Verdad dedicó más de un tercio de su información a lo que sucedía en Lorca. Ese era nuestro objetivo que nadie se olvidase de Lorca y que la solidaridad llegara cuanto antes para poder comenzar la reconstrucción.

0042 Aquella tarde cometimos muchas imprudencias, lo hicimos desde el minuto cero, al no abandonar la delegación de La Verdad tras el primer terremoto había que informar y lo hicimos colgando las primeras noticias sólo unos minutos después. También había que informar a los lorquinos cómo actuar en esos primeros momentos. El desconcierto era máximo y se nos reclamaba para hacer llegar mensajes a la ciudadanía. Poco después nos echamos a la calle.

0043 Lo peor estaba por llegar y a punto estuvimos de protagonizar las crónicas más negras, ya que el segundo terremoto pilló por sorpresa a parte del equipo de redactores en el Convento de San Francisco que sucumbió segundos después.

0044 Hoy sabemos que lo que hicimos no fue lo correcto, que pusimos en riesgo nuestras vidas y las de los equipos de emergencia. Como tampoco actuamos como debíamos los días sucesivos cuando nos metimos en edificios en ruinas que estaban siendo apuntalados.

0045 Les tengo que reconocer que desde entonces mi bolso pesa más porque además de móvil, cargador, cámara y libreta, y llevamos siempre algo de comida porque les voy a

reconocer que pasamos hambre. Los periodistas pasamos hambre. No teníamos una casa donde ir a comer, una tienda donde poder comprar, un bar donde ir a tomar un café, ni tampoco teníamos tiempo para hacer cola en los campamentos que se crearon. No podíamos abandonar la ciudad porque nuestro principal objetivo era contar lo que estaba pasando.

**Nacho Gómez - Editor / Presentador - 7RM Televisión Autonómica de Murcia**

**" Los terremotos de Lorca a través de la televisión. Ejercicio de responsabilidad"**

0051 La televisión puede contribuir a recuperar emocionalmente a los afectados. Aumentar la capacidad de resiliencia. Hacer del tratamiento informativo una auténtica terapia. ¿Cómo lo hacemos? Con crónicas que dan sentido a la tragedia, y no me refiero al sentido técnico o científico, me refiero a aquellas historias solidarias y de superación. Por ejemplo, historias que hacen aflorar conceptos de humanidad, solidaridad, comportamientos heroicos, y no hablo sólo de los equipos de emergencia sino también de los que tuvieron las propias víctimas.

0053 No sé si recuerdan el tema de los ocho héroes de Lorca, así fueron bautizados por los medios. Fueron 8 vecinos que rescataron de los escombros a una madre y sus dos hijos de 6 y 7 años de edad. Tuvieron varios reconocimientos públicos y en uno de ellos lo recogió un hombre llamado Antonio García Delicado que dijo esta frase que quiero recuperar: dijo Lorca está herida, pero no hundida. ¿Cuál es la lectura? Lorca tiene un daño moral grave, pero no está muerta quiere resurgir y ese sentimiento que desde la televisión autonómica hay que acompañar. Hay que escuchar a las víctimas, canalizar sus quejas porque la denuncia siempre genera acción de gobierno y actos solidarios.

0054 El principal enemigo son las falsas alarmas, los bulos, los rumores que propagan el pánico. El alcalde nos dio una lección cuando dijo que las falsas alarmas sobre la posibilidad de nuevos terremotos no ayudan a que la normalidad vuelva a la ciudad. Los ciudadanos sólo deben hacer caso de las informaciones que los medios de comunicación ofrecen las personas cualificadas, las autoridades o los técnicos.

0055 Muchas veces los medios tienen que contrarrestar esos rumores. ¿Cómo se hace? Con información de las personas adecuadas: las autoridades y los técnicos. Aquellos primeros días dijeron que habría réplicas de menor intensidad durante al menos dos meses. Creo que la primera semana fueron 113 réplicas aquí en Lorca. Estos mensajes de expertos reducían la histeria.

0056 Las imágenes dantescas de la tragedia tienen, creo yo, un efecto negativo en el ánimo de los afectados cuando se emiten una y otra vez, simplemente para ilustrar una actualización de la noticia. Te puedes pasar muchísimo tiempo, emitiendo la imagen de la tragedia una y otra vez. Si hacemos esto estamos convirtiendo todo en un espectáculo. En la tv siempre pensamos qué es lo que le gusta a la audiencia, a la gente, y muchas veces acabamos cayendo en el morbo.

0057 Se llama la tiranía de las audiencias, pero no pensamos en el daño moral que se puede estar produciendo a los afectados. Hay una frase que define muy bien esa delgada línea roja que separa la información del espectáculo: “Una imagen truculenta puede provocar el desvío de la atención del contenido de la noticia a los aspectos morbosos o impresionables de la misma, dando el paso de la información al espectáculo, confundiendo al espectador y ofendiendo a la víctima”. Y bueno ahora me diréis los estudiantes de periodismo y dónde está la libertad del periodista. dónde llega el límite del derecho a la información? Obviamente, no estoy hablando ni de censura ni de manipulación. Estoy hablando de autorregulación de los medios. Quitar imágenes escabrosas no resta a una información sobre la tragedia. No es una limitación al derecho a estar informado sobre la tragedia que ocurrió en Lorca.

0058 Nadie puede decirle a la radio que por no poner imágenes no informe adecuadamente de una tragedia. Hace unos años, el Consejo Audiovisual de Cataluña hizo un documento en el que apoya estos criterios de autorregulación y advierte sobre la sobreatención mediática: evitar despliegues desproporcionados, conexiones innecesarias o mero seguidismo. También aconseja prescindir de información rutinaria o superflua, y sustituirla por intervenciones especializadas de personas expertas como médicos, arquitectos, ingenieros, psicólogos o geólogos. También pide extremar el cuidado con los planos cuando se graba a afectados porque hay que procurar no vulnerar su privacidad. Cuidado con el uso del zoom, hemos visto hace poco algún ejemplo, en el caso de Teresa Romero, como se ha captado imagen suya del interior del hospital Carlos III, yo creo que eso no es justo para nadie.

0059 por último, el tratamiento de los terremotos de Lorca se debe dar a otras tragedias en diferentes partes del mundo porque si no estamos banalizando el dolor de otras víctimas. Hay también más guías sobre cómo informar en las catástrofes como la de la APM que da 9 pautas: la información no debe desfigurarse, no hay que dramatizarla, separación entre info y opinión para no crear falsas alarmas o falsos culpables, el cuidado del lenguaje utilizado puede aportar serenidad, cautela en la identificación de los afectados (mejor que la info llegue a los familiares por los canales oficiales y no por los medios), no utilización de estas informaciones para aumentar la audiencia.

02:01 Por aquel entonces no teníamos estas guías. Se hizo una huida hacia adelante. Lo primero tras el primer terremoto fue enviar equipos a cubrir la noticia cuando Lorca sufrió el segundo temblor ya había equipos en la calle que pudieron conseguir imágenes. Abrimos un especial informativo, hicimos un despliegue sin precedentes de equipos de redacción y DSNG's (unidades móviles) Nos empezaron a llegar las primeras imágenes, primeras conexiones... pero para eso hubo que saltarse todos los flujos y protocolos que hay en tv. En una tv en la que la plantilla son 300 personas, se pueden imaginar la cantidad de pasos que hay que dar para hacer una cosa. Si para enviar un equipo a Lorca había que seguir cinco pasos, pasábamos directamente del uno al cinco y ya después veríamos.

02:02 hubo que cambiar la parrilla totalmente, hubo que asignar trabajo a los redactores que iban volviendo a la redacción, entre 50 y 60 redactores. Se pueden imaginar el trabajo de coordinación, empezamos a producir contenidos. También suministramos imagen a otras tv, no sólo a las de FORTA, si no tb a otras cadenas nacionales y extranjeras.

Yo viví el 11M, el ataque a los trenes en Madrid, cubriendo la noticia en la estación de Santa Eugenia.

Tengo que admitir que fue una situación muy complicada, con muchos nervios. Los efectivos del SUMMA siempre estaban pendientes de nosotros para darnos cualquier tipo de novedad, fue muy difícil. Pero ahora pienso que es más difícil coordinar un equipo en remoto desde una redacción que está a 50 minutos de Lorca. Recuerdo el espectacular trabajo de mis compañeros en el centro de producción en continua lucha con el caos que era la situación a la que todo tendía. El especial informativo que hicimos fue el más largo que hemos hecho nunca, duro 8 ó 9 horas. Recibimos por ello el premio IRIS de la Academia de las Artes y la tv al mejor programa informativo. Por lo menos hay cosas que no hicimos mal y ahí queda la foto para la posteridad.

03:50 Si hicimos las cosas bien o mal, ahora mismo es lo de menos. Lo importante son las lecciones aprendidas y éstas son las mías. Inmediatamente después de la tragedia hay que dar información veraz y evitar informaciones que puedan generar falsas alarmas y pánico. Una info continuada puede mitigar los efectos trágicos. El trabajo de los periodistas debe garantizar el derecho a la información preservando la dignidad de las víctimas sobre todo. Una imagen escabrosa, aspectos morbosos o sobreatención mediática puede convertir la info en espectáculo, confundiendo al espectador y ofendiendo a las víctimas.

04:40 Autorregulación es un ejercicio de libertad periodística y no es manipulación porque no hurta info. Los medios pueden aportar serenidad a los afectados y pueden contribuir a cerrar las heridas psicológicas destacando aquellos comportamientos heroicos, solidarios y esperanzadores, en medio, del sinsentido de una tragedia. Denuncia social para mover la solidaridad y sobre todo la acción de los gobiernos.

05:12 En cuanto al flujo de la información desde fuentes oficiales se podría crear una aplicación móvil o habilitar cuentas en redes sociales para suministrar info en tiempo real a los medios y si es posible geolocalizados.

05:30 Las víctimas de una catástrofe son vulnerables, nos necesitan, hay que darles dignidad porque la vida les ha puesto por delante una dura prueba que tendrán que superar. Acabarán siendo héroes son el reflejo de superación en el que todos deberíamos mirarnos y así lo debe reflejar la tv.

06:00 Si la resiliencia es la capacidad de una sociedad de soportar y recuperarse de un desastre la tv autonómica debe contribuir en ese proceso.



**José Luis Martín Vadillo - Jefe de sección / Periodista - elmundo.es**

**"Última hora en los medios: inmediatez vs rigor informativo"**

07:20 Los periodistas que trabajamos en medios digitales estamos en inferioridad de condiciones con respecto a otros profesionales de medios tradicionales: prensa, radio y tv. Porque no existe todavía una teoría argumentada sobre cómo es el trabajo diario en las redacciones digitales. Las teorías que se van sucediendo poco a poco caducan muy rápido, al paso de años e incluso de meses.

08:18 Por eso voy a centrarme en el trabajo diario que hacemos en elmundo.es. yo trabajo en últimas noticias: allí gestionamos información de última hora. Las tragedias y desastres son uno de nuestros principales focos de atención. El terremoto de Lorca es una excepción informativa porque es uno de esos pocos acontecimientos que pudimos ver televisados en directo. Cada vez es más complicado que la tv llegue en directo a acontecimientos de primera mano por muchos motivos que conocéis mejor que yo. No creo que el terremoto fuera un acontecimiento propio de redes sociales, aunque existían no fueron en este suceso un elemento determinante. Ayer escuché a Paco Perán, que se presentó como empresario y tuitero, y hacía reflexiones muy interesantes. La cobertura fue primordialmente de medios tradicionales.

1032 Habitualmente los puntos de acceso de los medios tradicionales: prensa, radio, tv, a los acontecimientos de última hora eran la presencia in situ, el envío de corresponsales, llamadas telefónicas, con testigos directos, indirectos, con responsables. También las conversaciones formales e informales que se suelen tener con cuerpos de emergencias.

1105 En los últimos 4 ó 5 años ha surgido un elemento muy poderoso como son las redes sociales que nos dan acceso a informaciones que no teníamos hasta ahora. Vamos a ver algunos ejemplos. Como la tragedia del Madrid Arena, esta cobertura la titularía como “cuando la red sirve para construir un relato”. A las 4 de la mañana del 1 de noviembre de 2011 ya había un balance definitivo 5 jóvenes muertas y decenas de herido. El punto de acceso a la información fue clásico, 1 de noviembre y toda respuesta informativa se ralentiza.

1220 Las agencias empezaron a transmitir. A las 10 de la mañana ya teníamos una versión oficial del Ayuntamiento que apuntaba a q varios petardos habían sido el detonante de la tragedia. Se negó q hubiera más aforo del permitido. Se confirmó que las normas de seguridad y la asistencia sanitaria se había cumplido.

1310 En primer lugar recurrimos a las vías clásicas de acceso a la información y envíamos a un redactor al lugar de la noticia. Además contactamos con el Ayuntamiento. Lo primero no nos sirvió de nada porque había nadie allí. la fuente oficial se ceñía a la info q habían dado y no tenían más datos. Iniciamos un rastreo intensivo de las redes sociales. Nos centramos en los perfiles de las cinco víctimas para

intentar localizar su red de contactos. En twitter, fb, instagram, tuenti. A partir de estas cuentas detectamos perfiles comunes que habían estado en el pabellón o conocían a testigos presenciales, algunos comenzaban a tuitear.

1445 Además hicimos una labor de verificación de cuentas que es lo más complicado, sobre todo con las cuentas anónimas. Chequeando q la red de amigos es común, mismas cuentas, mismos perfiles, historial de su muro, etc. Para una doble verificación establecimos contactos con posibles testigos, enviamos mens públicos, privados, solicitamos móviles. La verificación online está muy bien, pero no va a sustituir a la personal. Hicimos un chequeo de los comentarios a las noticias q íbamos colgando en la web.

1600 Tengo q comentar en elmundo.es para poder comentar debes registrarte previamente, q puede ser más o menos anónimo, pero nos da un mail para poder contactar con el lector q ha comentado la noticia. Q resultado nos dio todo este trabajo? Aproximadamente, 3 horas después de escuchar la información oficial, elmundo.es publicó informaciones q contradecían la info oficial en los puntos clave: no hubo petardos, no se cumplieron algunas normas de seguridad, hubo sobreaforo, la atención sanitaria no fue todo lo rápida y diligente q debiera haber sido. Todos estos puntos

no sólo se han ratificado, sino q están incluidos en los sumarios q están en los tribunales.

1710 Un segundo ejemplo: la tragedia de Angrois, lo titularía “cuando la red sirve para estar allí”. El 24 jul 2013 llegó a todas las redacciones un teletipo en una sola línea de texto de un accidente ferroviario cerca de Santiago de Compostela. de forma inmediata, informamos de los flashes urgentes, replicando la info del teletipo. Después un rastreo en las redes sociales, queríamos saber qué había ocurrido. En ese momento, para mi las redes fueron determinantes para valorar el alcance de la noticia. Es muy explicativo de cómo funcionan las redes porque lo primero que vimos fue una fotografía q había colgado un joven de 16 años: se veía el tren volcado, con un humo en los vagones, una imagen muy impactante. En paralelo, recurrimos a las fuentes tradicionales. Nuestra redacción consiguió hablar con bomberos, guardia civil, policía, municipales, delegación de gobierno, subdelegación con todo el mundo q tenía teléfono y nos podía atender.

1920 Sin embargo, estas fuentes no tenían todavía los datos para poder trasladarlos y por ese lado no avanzábamos. Estoy hablando de minutos después de conocerse la tragedia. Gracias a la imagen de twitter y rápido contacto q hicimos con el autor q nos dio permiso para reproducir la foto, el contenido y su valoración varió mucho. Me gustaría colgarnos la medalla, fuimos de los primeros medios en dar relevancia a una noticia de la q aún había muy poca información. Por nuestra parte, calificamos de grave el accidente y añadimos un dato importante: al menos cuatro vagones incendiados y uno volcado. nuestra alerta sms a los suscriptores ya llegó con esta info.

2041 A partir de aquí una combianción de fuentes de todo tipo: redes y tradicionales para ir incrementando la noticia. Durante las primeras horas, esa madrugada, el uso de las redes fue más importante q el uso de las fuentes tradicionales.

2115 El tercer ejemplo, lo llamo “qué ocurre cuando las redes fallan”. es un ejemplo del 27 de marzo de 2014. No sé si recuerdan el caso, una cuenta oficial de twitter el 112 de Canarias informó de q había habido un accidente aéreo en Gran Canaria. Un avión estaba en el mar. Qué hicimos en elmundo.es, en primer lugar dijimos se trata de una fuente oficial q ha usado un canal oficial, una cuenta autenticada por twitter, q a su vez cita fuentes oficiales como era Control Aéreo de Canarias q informamos de lo sucedido. De forma sucinta, informamos de lo sucedido citando las fuentes: ha habido un accidente aéreo en Gran Canaria.

2222 En paralelo recurrimos a las fuentes tradicionales: Aena, aerolíneas, bomberos, salvamento marítimo, etc. Ninguna de estas fuentes no pudo confirmar, en esos primeros instantes, lo q había ocurrido, no sabían nada. En tercer lugar, en el rastreo de redes se dio un fenómeno muy curioso. q luego hemos visto q se repite en otros acontecimientos de este tipo, y es que este presunto suceso se incrementaba en las redes de forma cuantitativa pero no cualitativamente. Me explico: cada vez había más retuits, había más eco, más ruido, pero nadie aportaba más info. Sólo se retuiteaba al 112 Canarias y la foto q supuestamente justificaba el accidente.

2330 La red había entrado en un bucle y ante esta falta de info cuando pasan 2,3 5 minutos ya empieza a ser sospechosa insistimos en buscar una segunda fuente oficial q nos confirmara q había sucedido. Buscamos sobre todo aeropuerto, controladores y la compañía involucrada. Todas lo negaron. Estábamos en el peor escenario para un periodista, habíamos dado una noticia que no era. Qué hicimos? Publicamos un desmentido diciendo q ningún avión se había estrellado. En segundo lugar, hicimos un ejercicio de transparencia, recopilamos todas las fuentes e hicimos una noticia explicando lo que había sucedido. En paralelo, hicimos otra noticia en la que explicamos la labor de cada uno de los periodistas involucrados en esta noticia, los responsables que habíamos decidido publicar la información, los tiempos y por qué lo habíamos hecho.

2520 Quería sacar cinco conclusiones de la gestión de la información en catástrofes, desastres y accidentes. En primer lugar, las redes sociales son una herramienta imprescindible para la info de última hora, por lo menos, para su gestión. En segundo lugar, es imprescindible comprobar siempre el origen de la info, las cuentas, los perfiles de los q procede porque corremos un riesgo, las redes sociales nos dan una oportunidad pero tb corremos un peligro, q es convertirnos en un usuario más de las redes. Dejar de ser un medio de comunicación para convertirnos en un usuario más. Esto nos lleva a perder credibilidad. Tercer punto: las fuentes y usos del periodismo tradicional, con todo lo que he explicado, no sólo no sirven ya sino q cada vez son más importantes.

2630 Qué peligro tienen las redes también, q en estos tiempos de recortes las empresas digan, no es necesario estar en el lugar de la noticia, no es necesario tener una persona

especializada nos basta con extraer info de aquí para colocarla allá. Cuarto: la red nos da la oportunidad de llegar cada vez más puntos informativos y con mayor rapidez. Sobre todo, cuando los desastres ocurren en zonas muy alejadas, de difícil acceso, aunque sea en España. Por último, creo q lo q tiene q primar es la responsabilidad informativa.

**Juan Antonio De Heras - Decano del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia**

2750 Si detrás de la información hay un periodista, es decir un profesional, detrás de esa profesionalidad habrá una diligencia a la hora de contrastar las fuentes de información, aunque esas fuentes sean redes sociales. Olvídense del periodismo ciudadano, eso no existe. Y habrá algo también muy importante una deontología profesional, una responsabilidad hacia con la sociedad para la q el periodismo se debe.



**ENCUESTA CATÁSTROFES, CRISIS Y EMERGENCIAS****Datos generales del medio de comunicación**

**1. Esta encuesta va dirigida a medios generalistas de prensa diaria, digital, radio y televisión. Por favor, con la finalidad de ponderar adecuadamente los resultados que se obtengan, escriba el nombre de su medio de comunicación.**

	Total
Pulse aquí para ver las respuestas recogidas en esta pregunta	Esta encuesta va dirigida a medios generalistas de prensa diaria, digital, radio y televisión. Por favor, con la finalidad de ponderar adecuadamente los resultados que se obtengan, escriba el nombre de su medio de comunicación.
<b>Total Respondentes</b>	23
<b>Filtros aplicados</b>	0

**2. Indique aproximadamente el número total de personas que trabajan en su medio:**[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Entre 1 y 10		4,35%	1
Entre 11 y 30		13,04%	3
Entre 31 y 50		4,35%	1
Entre 51 y 100		4,35%	1
Entre 101 y 500		52,17%	12
Entre 501 y 1000		13,04%	3
Más de 1000		8,7%	2
NS/NC		0%	0
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**3. ¿Cuántos periodistas componen la plantilla fija en su redacción?**[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Entre 1 y 5		0%	0
Entre 6 y 10		13,04%	3
Entre 11 y 20		0%	0
Entre 21 y 30		4,35%	1
Entre 31 y 50		8,7%	2
Entre 51 y 100		17,39%	4
Entre 101 y 300		43,48%	10
Entre 301 y 500		8,7%	2
Entre 501 y 1000		0%	0
Más de 1000		0%	0
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**4. ¿Cuál es el porcentaje de mujeres periodistas en su redacción?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Menos del 25%		0%	0
Entre el 25% y el 50%		43,48%	10
Entre el 50% y el 75%		56,52%	13
Más del 75%		0%	0
NS/NC		0%	0
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**5. Por favor, indique el porcentaje aproximado de periodistas que trabajan de forma temporal en su redacción.**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Menos del 5%		34,78%	8
Entre el 5% y el 10%		17,39%	4
Entre el 10% y el 20%		21,74%	5
Entre el 20% y el 30%		13,04%	3
Entre el 30% y el 50%		4,35%	1
Más del 50%		0%	0
NS/NC		8,7%	2
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**6. Por favor, indique aproximadamente los siguientes datos sobre las corresponsalías de su medio.**

	Ninguno/a	Entre 1 y 3	Entre 3 y 5	Entre 5 y 10	Entre 10 y 30	Entre 30 y 50	Más de 50	NS/NC	Respuestas total
Número de corresponsalías en España	17,39% (4)	13,04% (3)	17,39% (4)	13,04% (3)	21,74% (5)	4,35% (1)	13,04% (3)	0% (0)	23
Número de corresponsalías en el extranjero	43,48% (10)	8,7% (2)	0% (0)	13,04% (3)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Número de periodistas en las corresponsalías españolas	17,39% (4)	17,39% (4)	0% (0)	13,04% (3)	17,39% (4)	8,7% (2)	26,09% (6)	0% (0)	23
Número de periodistas en las corresponsalías en el extranjero	43,48% (10)	13,04% (3)	0% (0)	8,7% (2)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
<b>Total Respondentes</b>	23								
<b>Filtros aplicados</b>	0								

**7. ¿Qué agencia/s de noticias tiene contratada/s su medio? Señale todas las que considere.**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
EFE		73,91%	17
ATLAS		30,43%	7
SERVIMEDIA		30,43%	7
EUROPAPRESS		78,26%	18
APTN		26,09%	6
REUTERS		69,57%	16
FRANCE PRESSE		34,78%	8

OTRAS	52,17%	12
NS/NC	4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>		<b>23</b>
<b>Filtros aplicados</b>		<b>0</b>

**8. Por favor, indique el porcentaje aproximado de periodistas que trabajan en las siguientes áreas. Si la sección no existe en su redacción marque 0%.**

[Gráficos](#)

	0%	Menos del 5%	Entre el 5% y el 10%	Entre el 11% y el 20%	Más del 20%	Media aritmética
Nacional	4,35% (1)	0% (0)	21,74% (5)	26,09% (6)	47,83% (11)	0
Tribunales	17,39% (4)	47,83% (11)	21,74% (5)	0% (0)	13,04% (3)	0
Economía	4,35% (1)	8,7% (2)	34,78% (8)	34,78% (8)	17,39% (4)	0
Sociedad	17,39% (4)	8,7% (2)	21,74% (5)	26,09% (6)	26,09% (6)	0
Sanidad	26,09% (6)	60,87% (14)	0% (0)	8,7% (2)	4,35% (1)	0
Sucesos	26,09% (6)	56,52% (13)	8,7% (2)	4,35% (1)	4,35% (1)	0
Cultura	13,04% (3)	26,09% (6)	39,13% (9)	21,74% (5)	0% (0)	0
Local	26,09% (6)	21,74% (5)	30,43% (7)	8,7% (2)	13,04% (3)	0
Internacional	8,7% (2)	30,43% (7)	30,43% (7)	30,43% (7)	0% (0)	0
Deportes	8,7% (2)	17,39% (4)	39,13% (9)	17,39% (4)	17,39% (4)	0
Catástrofes, emergencias y crisis	60,87% (14)	13,04% (3)	4,35% (1)	13,04% (3)	8,7% (2)	0
Fuerzas Armadas	47,83% (11)	34,78% (8)	8,7% (2)	8,7% (2)	0% (0)	0
Meteorología	52,17% (12)	26,09% (6)	17,39% (4)	4,35% (1)	0% (0)	0
<b>Total Respondentes</b>						<b>23</b>
<b>Filtros aplicados</b>						<b>0</b>

**Datos relacionados con la gestión de la cobertura informativa en situaciones de catástrofe, crisis y emergencias**

**9. ¿Qué sección/es participa/n habitualmente en la cobertura de las noticias relacionadas catástrofes, crisis y emergencias? Señale todas las opciones que considere.**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Internacional		56,52%	13
Nacional		39,13%	9
Local		26,09%	6
Sociedad		52,17%	12
Sucesos		8,7%	2
Participa toda la redacción		65,22%	15
NS/NC		0%	0



<b>Total Respondentes</b>	23
<b>Filtros aplicados</b>	0

**10. ¿Cuántos periodistas de su redacción se dedican, de forma exclusiva, a cubrir las noticias relacionadas con las catástrofes, crisis y emergencias?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Uno		4,35%	1
Entre 2 y 5		4,35%	1
Más de 5		4,35%	1
Ninguno		73,91%	17
NS/NC		13,04%	3
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**11. ¿Cuántos periodistas de su redacción cubren habitualmente, pero no de forma exclusiva, noticias relacionadas con las catástrofes, crisis y emergencias que se producen en España?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Entre 1 y 3		30,43%	7
Entre 4 y 8		17,39%	4
Entre 9 y 15		21,74%	5
Entre 16 y 20		0%	0
Entre 21 y 30		8,7%	2
Entre 31 y 50		8,7%	2
Entre 51 y 75		4,35%	1
Entre 76 y 100		0%	0
Entre 101 y 200		0%	0
Más de 200		0%	0
NS/NC		8,7%	2
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**12.**

**¿Cuántos periodistas de su redacción cubren habitualmente, pero no de forma exclusiva, las noticias relacionadas con catástrofes, crisis y emergencias fuera de España?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Entre 1 y 3		39,13%	9
Entre 4 y 8		17,39%	4
Entre 9 y 15		17,39%	4
Entre 16 y 20		0%	0
Entre 21 y 30		0%	0
Entre 31 y 50		8,7%	2
Más de 50		0%	0
Ninguno		17,39%	4
NS/NC		0%	0

<b>Total Respondentes</b>	23
<b>Filtros aplicados</b>	0

**13. ¿Existe algún protocolo diferente del Manual de estilo en el que se determine la forma de actuar, personal y recursos para la cobertura informativa de catástrofes, crisis y emergencias?** [Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí		21,74%	5
Sí existe, pero no se cumple, se improvisa		4,35%	1
No, pero se está diseñando uno		4,35%	1
No, el Manual de Estilo ya fija el protocolo		30,43%	7
No existe, no es necesario		26,09%	6
NS/NC		13,04%	3
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**14. ¿Considera que en las coberturas de catástrofes, crisis y emergencias los medios caen habitualmente en el sensacionalismo?** [Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí, siempre		4,35%	1
Frecuentemente		43,48%	10
En ocasiones		43,48%	10
Nunca		4,35%	1
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**15. ¿Les ha solicitado la Administración su colaboración para difundir información de autoprotección para la población una vez que se ha desatado una crisis, emergencia o catástrofe?** [Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí, siempre		8,7%	2
A veces		65,22%	15
Nunca		21,74%	5
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**16. Cuando estalla una catástrofe, crisis o emergencia, ¿con qué frecuencia acude a estas fuentes para conseguir información?** [Gráficos](#)

	Siempre	Normalmente	Casi nunca	Nunca	NS/NC	Total
Gobierno central	65,22% (15)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Gobierno autonómico	73,91% (17)	21,74% (5)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
Ayuntamientos	73,91% (17)	21,74% (5)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23

Protección Civil	69,57% (16)	21,74% (5)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	23
Redes sociales oficiales	26,09% (6)	47,83% (11)	26,09% (6)	0% (0)	0% (0)	23
Redes sociales no oficiales	17,39% (4)	34,78% (8)	47,83% (11)	0% (0)	0% (0)	23
Otros: Policía, Guardia Civil, UME, etc.	86,96% (20)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Radio	34,78% (8)	43,48% (10)	21,74% (5)	0% (0)	0% (0)	23
Televisión	34,78% (8)	52,17% (12)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	23
Prensa diaria	26,09% (6)	43,48% (10)	30,43% (7)	0% (0)	0% (0)	23
Prensa digital	39,13% (9)	56,52% (13)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
Víctimas y afectados	78,26% (18)	17,39% (4)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
<b>Total Respondentes</b>						23
<b>Filtros aplicados</b>						0

**17. En este tipo de coberturas, ¿cómo se relacionan con las fuentes oficiales para conseguir la información oficial? Señale todas las opciones que considere.**

[Gráficos](#)

	<b>Siempre</b>	<b>Normalmente</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Total</b>
Ruedas de prensa	56,52% (13)	34,78% (8)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	23
Gabinetes de prensa	47,83% (11)	39,13% (9)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	23
Portales web oficiales	34,78% (8)	47,83% (11)	17,39% (4)	0% (0)	0% (0)	23
Redes sociales oficiales	43,48% (10)	39,13% (9)	17,39% (4)	0% (0)	0% (0)	23
Contactando con funcionarios extraoficialmente	34,78% (8)	56,52% (13)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	23
<b>Total Respondentes</b>						23
<b>Filtros aplicados</b>						0

**18. En las catástrofes, crisis y emergencias, ¿qué confianza les generan las siguientes fuentes de información?**

[Gráficos](#)

	<b>Mucha</b>	<b>Bastante</b>	<b>Poca</b>	<b>Nula</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Total</b>
Gobierno central	30,43% (7)	60,87% (14)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	23
Gobierno autonómico	26,09% (6)	60,87% (14)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	23
Ayuntamientos	30,43% (7)	56,52% (13)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	23
Policía	65,22% (15)	30,43% (7)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
Guardia Civil	69,57% (16)	30,43% (7)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Bomberos	78,26% (18)	21,74% (5)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Cruz Roja	73,91% (17)	26,09% (6)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Protección Civil	60,87% (14)	34,78% (8)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
UME	56,52% (13)	43,48% (10)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Web oficial	8,7% (2)	60,87% (14)	21,74% (5)	8,7% (2)	0% (0)	23
Otras redes sociales oficiales	4,35% (1)	56,52% (13)	34,78% (8)	4,35% (1)	0% (0)	23
Redes sociales no oficiales	0% (0)	17,39% (4)	56,52% (13)	21,74% (5)	4,35% (1)	23
Víctimas y afectados	30,43% (7)	60,87% (14)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	23
<b>Total Respondentes</b>						23
<b>Filtros aplicados</b>						0

## 19. ¿Cómo valoran la fiabilidad de las redes sociales, que no pertenecen a organismos oficiales, como fuente de información en las catástrofes, crisis y emergencias?

[Gráficos](#)

	Mucha	Bastante	Poca	Nula	NS/NC	Total
Webs	8,7% (2)	39,13% (9)	52,17% (12)	0% (0)	0% (0)	23
Youtube	0% (0)	17,39% (4)	78,26% (18)	0% (0)	4,35% (1)	23
Facebook	0% (0)	17,39% (4)	73,91% (17)	4,35% (1)	4,35% (1)	23
Twitter	4,35% (1)	34,78% (8)	56,52% (13)	0% (0)	4,35% (1)	23
Instagram	0% (0)	21,74% (5)	65,22% (15)	8,7% (2)	4,35% (1)	23
Otros: Reddit, Pinterest, etc.	0% (0)	4,35% (1)	65,22% (15)	17,39% (4)	13,04% (3)	23
<b>Total Respondentes</b>						23
<b>Filtros aplicados</b>						0

## 20.

¿Cómo utilizan la información de las redes sociales en este tipo de coberturas? Señale todas las opciones que considere.

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Para conseguir contactos		65,22%	15
Para verificar la información oficial		43,48%	10
Es una fuente de información con entidad propia		43,48%	10
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

## 21.

¿Considera que el accionariado de un medio de comunicación influye en cómo se informa de la gestión que la Administración hace de una crisis?

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí, influye y mucho		8,7%	2
Sí, influye en ocasiones		43,48%	10
No influye		26,09%	6
NS/NC		21,74%	5
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

## 22.

¿Considera que los medios de comunicación hacen una crítica justa de la Administración pública cuando falla en la gestión de una crisis?

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí		60,87%	14
Sí, pero no lo suficiente, deberían ser más críticos		21,74%	5
No		0%	0
No, la crítica es inversamente proporcional a los ingresos que reciben por la		4,35%	1

publicidad institucional

NS/NC	13,04%	3
<b>Total Respondentes</b>		23
<b>Filtros aplicados</b>		0

## 23.

**¿Considera que los medios deberían exigir más responsabilidades políticas cuando la Administración pública falla en la gestión de una crisis?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí		56,52%	13
Sí, habría que exigir más responsabilidades, pero no se hace por presiones políticas		21,74%	5
No		4,35%	1
NS/NC		17,39%	4
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

## La formación periodística por parte de los medios de comunicación

## 24.

**Por favor, complete la frase: considero que un periodista está especializado en la cobertura de catástrofes, crisis y emergencias cuando ...**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Ha participado en la cobertura de esos casos, al menos, una vez		4,35%	1
Ha participado en la cobertura de esos casos varias veces		39,13%	9
Cuando ha cubierto algún conflicto bélico		0%	0
Suele cubrir información de sucesos		4,35%	1
Cuando tiene formación complementaria adecuada		34,78%	8
No considero que sea una especialización		13,04%	3
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**25. ¿Considera que debería haber más formación especializada para los periodistas que se ocupen de estas coberturas, por ejemplo, en protección civil, energía nuclear, crisis sanitarias, etc.?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
Sí, los periodistas deberían poder formarse más		73,91%	17
Sí, la formación existe, pero los periodistas no pueden formarse por falta de tiempo		17,39%	4
No, la formación que tienen es suficiente		4,35%	1
NS/NC		4,35%	1
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**26. ¿Cómo considera de necesaria la siguiente formación complementaria para un periodista especializado**

**en la cobertura informativa de catástrofes, crisis y emergencias?**[Gráficos](#)

	Muy necesaria	Necesaria	Poco necesaria	Innecesaria	NS/NC	Total
Legal	39,13% (9)	52,17% (12)	4,35% (1)	0% (0)	4,35% (1)	23
Técnica: ingeniería, científica, etc.	30,43% (7)	56,52% (13)	8,7% (2)	0% (0)	4,35% (1)	23
Psicológica	21,74% (5)	47,83% (11)	26,09% (6)	0% (0)	4,35% (1)	23
Protección civil	26,09% (6)	69,57% (16)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
Sanitaria	13,04% (3)	73,91% (17)	13,04% (3)	0% (0)	0% (0)	23
Idiomas	69,57% (16)	26,09% (6)	4,35% (1)	0% (0)	0% (0)	23
<b>Total Respondentes</b>						23
<b>Filtros aplicados</b>						0

**27. Por favor, indique si su medio de comunicación imparte algún tipo de formación a sus periodistas y la frecuencia.**

[Gráficos](#)

	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	No se imparte	Total
Presencial	8,7% (2)	13,04% (3)	52,17% (12)	26,09% (6)	23
A distancia	4,35% (1)	13,04% (3)	30,43% (7)	52,17% (12)	23
<b>Total Respondentes</b>					23
<b>Filtros aplicados</b>					0

**28. En el caso de que se imparta algún tipo de formación especializada, ¿quién la imparte?**

[Gráficos](#)

Opción de respuesta	Distribución	Porcentaje	Total
El propio medio		8,7%	2
Universidad		8,7%	2
Consultor especializado		56,52%	13
Escuelas de Negocios		4,35%	1
No se imparte		13,04%	3
NS/NC		8,7%	2
		0%	0
<b>Total Respondentes</b>			23
<b>Filtros aplicados</b>			0

**Datos relativos a las coberturas realizadas en las siguientes catástrofes, crisis y emergencias recientes**

**29. ¿Cómo calificaría la gestión informativa de su medio en estas coberturas periodísticas?**

[Gráficos](#)

	Muy buena	Buena	Aceptable	Mala	Muy mala	NS/NC	Total
Crisis del ébola	69,57% (16)	21,74% (5)	8,7% (2)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	23
Terremoto de Lorca	39,13% (9)	17,39% (4)	34,78% (8)	0% (0)	0% (0)	8,7% (2)	23
Crisis de los pepinos	17,39% (4)	26,09% (6)	21,74% (5)	13,04% (3)	0% (0)	21,74% (5)	23
Incendio de Guadalajara	26,09% (6)	30,43% (7)	30,43% (7)	4,35% (1)	0% (0)	8,7% (2)	23
<b>Total Respondentes</b>							23

## 30.

**De los periodistas que participaron en estas coberturas, ¿cuántos estaban especializados en este tipo de situaciones?**

[Gráficos](#)

	Uno	Entre 2 y 5	Entre 5 y 10	Más de 10	Ninguno	NS/NC	Total
Crisis del ébola	8,7% (2)	56,52% (13)	4,35% (1)	4,35% (1)	26,09% (6)	0% (0)	23
Terremoto de Lorca	13,04% (3)	26,09% (6)	8,7% (2)	8,7% (2)	30,43% (7)	13,04% (3)	23
Crisis de los pepinos	8,7% (2)	17,39% (4)	4,35% (1)	0% (0)	39,13% (9)	30,43% (7)	23
Incendio de Guadalajara	21,74% (5)	13,04% (3)	8,7% (2)	8,7% (2)	30,43% (7)	17,39% (4)	23
<b>Total Respondentes</b>							23
<b>Filtros aplicados</b>							0

## 31. ¿Cómo valora globalmente la gestión informativa de la Administración pública en los siguientes casos?

[Gráficos](#)

	Muy buena	Buena	Aceptable	Mala	Muy mala	NS/NC	Total
Crisis del ébola	4,35% (1)	4,35% (1)	26,09% (6)	43,48% (10)	17,39% (4)	4,35% (1)	23
Crisis de los pepinos	0% (0)	4,35% (1)	34,78% (8)	26,09% (6)	4,35% (1)	30,43% (7)	23
Terremoto de Lorca	0% (0)	26,09% (6)	34,78% (8)	13,04% (3)	4,35% (1)	21,74% (5)	23
Incendio de Guadalajara	0% (0)	0% (0)	30,43% (7)	30,43% (7)	17,39% (4)	21,74% (5)	23
<b>Total Respondentes</b>							23
<b>Filtros aplicados</b>							0

## 32. En el caso de que hubiera habido problemas en la gestión informativa de la Administración pública, señálelos.

[Gráficos](#)

	Descoordinación informativa	Mensajes contradictorios	Mala portavocía	Datos erróneos	Utilización partidista de la crisis	No hubo problemas	NS/NC	Total
Crisis del ébola	47,83% (11)	52,17% (12)	65,22% (15)	30,43% (7)	30,43% (7)	4,35% (1)	8,7% (2)	23
Crisis de los pepinos	17,39% (4)	17,39% (4)	34,78% (8)	8,7% (2)	13,04% (3)	13,04% (3)	43,48% (10)	23
Terremoto de Lorca	17,39% (4)	13,04% (3)	17,39% (4)	8,7% (2)	4,35% (1)	34,78% (8)	21,74% (5)	23
Incendio de Guadalajara	30,43% (7)	21,74% (5)	21,74% (5)	13,04% (3)	43,48% (10)	8,7% (2)	30,43% (7)	23
<b>Total Respondentes</b>								23
<b>Filtros aplicados</b>								0

